

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR



CARRERA: GESTIÓN EMPRESARIAL

**ESTUDIO DEL CASO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TEMA: “DISEÑO DE LOS PROCESOS GOBERNANTES Y UNO
SUSTANTIVO DE COMERCIALIZACION Y VENTAS DE LA EMPRESA
TELECELECRUZ CIA. LTDA. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO”**

AUTOR: Dennis Bryan Cruz Espinoza

TUTOR: Ing. Rubio Erazo Diego Ricardo

QUITO, 2019

DECLARACIÓN JURAMENTADA



Factura: 002-100-000034952



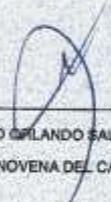
20191701019P00358

NOTARIO(A) CAMILO ORLANDO SALINAS ZAMORA

NOTARÍA DÉCIMA NOVENA DEL CANTÓN QUITO

EXTRACTO

Escritura N°:		20191701019P00358					
ACTO O CONTRATO:							
DECLARACIÓN JURAMENTADA PERSONA NATURAL							
FECHA DE OTORGAMIENTO:		11 DE FEBRERO DEL 2019, (17:30)					
OTORGANTES							
OTORGADO POR							
Persona	Nombres/Razón social	Tipo Interviniente	Documento de Identidad	No. Identificación	Nacionalidad	Calidad	Persona que lo representa
Natural	CRUZ ESPINOZA DENNIS BRYAN	POR SUS PROPIOS DERECHOS	CÉDULA	1715062809	ECUATORIANA	COMPARECIENTE	
A FAVOR DE							
Persona	Nombres/Razón social	Tipo Interviniente	Documento de Identidad	No. Identificación	Nacionalidad	Calidad	Persona que representa
UBICACIÓN							
Provincia		Cantón		Parroquia			
PICHINCHA		QUITO		MARISCAL SUCRE			
DESCRIPCIÓN DOCUMENTO:							
OBJETO/OBSERVACIONES:							
CUANTÍA DEL ACTO O CONTRATO:		INDETERMINADA					


 NOTARIO(A) CAMILO ORLANDO SALINAS ZAMORA

NOTARÍA DÉCIMA NOVENA DEL CANTÓN QUITO





NOTARÍA DÉCIMO NOVENA DEL CANTÓN QUITO

1 **PROTOCOLO NÚMERO 20191701019P000358**



2 **DECLARACIÓN JURAMENTADA DE**
3 **VOLUNTAD QUE REALIZA EL SEÑOR**
4 **DENNIS BRYAN CRUZ ESPINOZA.-**
5 **(CUANTÍA: INDETERMINADA). DI 2**
6 **copias.....**

7 En la ciudad de San Francisco de Quito Distrito
8 Metropolitano, capital de la República del Ecuador,
9 hoy **once de febrero del año dos mil diecinueve**, ante
10 mí, **ABOGADO CAMILO SALINAS ZAMORA, NOTARIO**
11 **DÉCIMO NOVENO DEL CANTÓN QUITO**, comparece
12 **DENNIS BRYAN CRUZ ESPINOZA**, por sus propios y
13 personales derechos, quien declara ser de estado civil
14 soltero, de treinta y tres años de edad, domiciliado en
15 esta ciudad de Quito en las calles Ramón Egas y gran
16 Colombia, con número telefónico: cero nueve nueve
17 cinco ocho seis dos siete cuatro uno (0995862741) y
18 correo electrónico: streetlife-3855@hotmail.com.- El
19 compareciente es de nacionalidad ecuatoriana, mayor
20 de edad, con la capacidad civil suficiente y necesaria
21 para obligarse y contratar a quien de conocer doy fe
22 porque me ha presentado su documento de
23 identificación y en virtud de lo que exige la Ley
24 Orgánica Electoral, Código de la Democracia, al ser
25 requerido por el Notario, El compareciente ~~autoriza~~
26 ~~expresamente al Notario para que acceda al sistema e~~
27 ~~imprima el certificado electrónico de datos de~~
28 ~~identidad ciudadana conferido por la Dirección~~





NOTARÍA DÉCIMO NOVENA DEL CANTÓN QUITO

1 General de Registro Civil, Identificación y Cedulación
2 para ser agregados al presente trámite. Bien instruido
3 en el objeto y resultado de esta Escritura, a la que
4 procede a celebrarla con amplia y entera voluntad,
5 para su otorgamiento, prevenido de las penas por
6 perjurio y falso testimonio declara bajo juramento lo
7 siguiente: Yo **DENNIS BRYAN CRUZ ESPINOZA**, titular
8 de la cédula de ciudadanía número uno siete uno
9 cinco nueve seis dos seis cero nueve (171596260-9),
10 en mi calidad de estudiante de la Universidad
11 Metropolitana del Ecuador "UMET", declaro de forma
12 libre y voluntaria, bien advertido de las penas de
13 perjurio y de falso testimonio, que la investigación
14 que versa sobre el "**DISEÑO DE LOS PROCESOS**
15 **GOBERNANTES Y UNO SUSTANTIVO DE**
16 **COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS DE LA EMPRESA**
17 **TELECELE CRUZ CIA. LTDA. EN EL DISTRITO**
18 **METROPOLITANO DE QUITO**", así como las
19 expresiones vertidas en la misma, que he realizado en
20 base a recopilación bibliográfica, consultas de
21 internet y consultas de campo, es autoría del
22 compareciente, en consecuencia, asumo la
23 responsabilidad de la originalidad de la misma y el
24 cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas
25 respectivas para fundamentar el contenido expuesto.
26 Es todo cuanto puedo declarar en honor a la verdad y
27 al juramento invocado.- (Hasta aquí la declaración).
28 En consecuencia, el otorgante se afirma en el



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 1715962609

Nombres del ciudadano: CRUZ ESPINOZA DENNIS BRYAN

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/IMBABURA/IBARRA/SAN FRANCISCO

Fecha de nacimiento: 5 DE ENERO DE 1986

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: CRUZ TORRES JOSE RODRIGO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: ESPINOZA VEGA SILVIA MARIANA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 2 DE MAYO DE 2016

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 11 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: FRANCISCO JAVIER ARROBO MEDINA - PICHINCHA-QUITO-NT 18 - PICHINCHA - QUITO

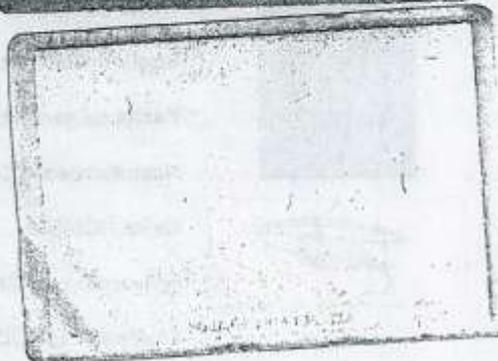
N° de certificado: 199-197-33757



199-197-33757

Ldo. Vicente Talano G.
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente





DOY FE: - QUE ES FIE.
COPIA DEL ORIGINAL
QUITO

11 FEB 2019

Ab. Camilo Salinas Zamora
NOTARIO OCTAVO NOVENO (13)
CANTON QUITO





NOTARÍA DÉCIMO NOVENA DEL CANTÓN QUITO

1 contenido de su declaración, la cual se la autoriza a
 2 escritura pública y queda incorporada en el protocolo
 3 a mi cargo para que surta sus efectos legales. El
 4 compareciente me presentó sus documentos de
 5 identidad, los mismos que fueron devueltos luego de
 6 hacer las anotaciones respectivas. Leída que fue esta
 7 declaración de principio a fin, por mí, el Notario, en
 8 alta voz, al otorgante, quien lo aprueba en todas sus
 9 partes, se afirma, ratifica y firma, en unidad de acto
 10 conmigo, el Notario, doy fe.-----

11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28

SR. DENNIS BRYAN CRUZ ESPINOZA

C.C.Nº 17159626 09



AB. CAMILO SALINAS ZAMORA

NOTARIO DÉCIMO NOVENO DEL CANTÓN QUITO



SE OTORGO ANTE MÍ, EN FE DE ELLO
 CONFIERO ESTA *SEGUNDA*
 COPIA CERTIFICADA, FIRMO, SELLO Y
 RUBRICO, EN EL MISMO LUGAR Y FECHA
 DE SU CELEBRACIÓN, EN *5* FOJAS

Ab. Camilo Salinas Zamora
 NOTARIO DÉCIMO NOVENO (19)
 CANTÓN QUITO

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ing. Diego Rubio Erazo, en calidad de Asesoría del Trabajo de Investigación designado por disposición de Cancillería de la UMET, certifico que el señor Dennis Bryan Cruz Espinoza ha culminado el trabajo de investigación, con el tema: “DISEÑO DE LOS PROCESOS GOBERNANTES Y UNO SUSTANTIVO DE COMERCIALIZACION Y VENTAS DE LA EMPRESA TELECELECRUZ CIA. LTDA. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”

Quien ha cumplido con todo los requisitos legales exigidos por lo que se aprueba de la misma.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso de la presente, así como también se autoriza la presentación para la evaluación por parte del jurado respectivo.

Atentamente,

Ing. Diego Rubio Erazo

CERTIFICADO DE AUTORÍA DEL TRABAJO

iii

CERTIFICADO DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Declaración de autoría del trabajo:

Yo, Dennis Bryan Cruz Espinoza, con cedula de identidad 1715962609, estudiante de la Universidad Metropolitana del Ecuador "UMET", declaro en forma libre y voluntaria que la presente investigación que versa sobre el "DISEÑO DE LOS PROCESOS GOBERNANTES Y UNO SUSTANTIVO DE COMERCIALIZACION Y VENTAS DE LA EMPRESA TELECELECRUZ CIA. LTDA. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO"

. Así como las expresiones vertidas en la misma autoría de la compareciente, quien ha realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,



Dennis Bryan Cruz Espinoza
CC. 1715962609
AUTOR

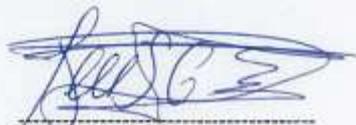
CESIÓN DE DERECHOS

iv

CESIÓN DE DERECHOS

El trabajo de investigación, con el Tema: "DISEÑO DE LOS PROCESOS GOBERNANTES Y UNO SUSTANTIVO DE COMERCIALIZACION Y VENTAS DE LA EMPRESA TELECELECRUZ CIA. LTDA. EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO" , del autor Sr. Dennis Bryan Cruz Espinoza, manifiesto en forma libre y voluntaria lo siguiente:

Cedo los derechos de la tesis a la Universidad Metropolitana y que el contenido sirva de fuente de información y conocimiento para el bienestar universitario.



Dennis Bryan Cruz Espinoza
CC. 1715962609
AUTOR

DEDICATORIA

A DIOS, mi sustento, mi sabiduría quien me
 inspira en esta nueva travesía de mi vida
A mi madre Silvia ejemplo de amor y virtud quien
 siempre a través de toda mi vida me comprende
 dándome ímpetu y carácter.
A mi padre Rodrigo mi amigo, guía, consejero quien
 con decisión me ha apoyado a lo largo de todos
 mis estudios con decidido sacrificio y amor.
A mis profesores, amigos y compañeros,
 quienes han sido el complemento en
 mi vida estudiantil.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a mi tutor,
Ing. Diego Rubio, por la guía valiosa
de sus conocimientos, el apoyo
incondicional y paciencia en este
proyecto de tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	viii
CERTIFICADO DE AUTORÍA DEL TRABAJO	ix
CESIÓN DE DERECHOS.....	x
AGRADECIMIENTO	xii
ÍNDICE DE CONTENIDO	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
RESUMEN	xvii
ABSTRAC	xviii
INTRODUCCIÓN	1
Antecedentes y justificación	2
Justificación	3
Descripción problemática:	4
Formulación del problema	6
Delimitación.....	6
Determinación del objeto de estudio de la investigación.....	6
Objetivos	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	7
Marco Teórico:.....	7
Antecedentes de investigación:.....	7
Fundamentación contextual:	9
Fundamentación legal:	10
Fundamentación teórica:	12
Marco metodológico	20
Diseño de investigación	20

Paradigma de investigación	21
Enfoque de investigación.....	22
Métodos de investigación científica.....	22
Tipos de investigación científica	23
Recolección de datos.....	24
Fuentes primarias:	24
Fuentes secundarias:	24
Procesamiento de datos.....	24
Instrumentos de investigación científica.....	25
Diseño del instrumento	25
Validación del instrumento	28
Tamaño de la población y muestra	28
CAPÍTULO I	29
1. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	29
1.1 Análisis causal del inadecuado proceso de Relaciones Públicas:	31
1.2 Análisis de Pareto proceso de Relaciones Públicas:	34
1.3 Análisis causal de los inadecuados procesos de Preventa:.....	36
1.4 Análisis de Pareto proceso de Preventa:	38
1.5 Análisis causal de los inadecuados proceso de venta:.....	41
1.6 Análisis de Pareto proceso de venta:.....	43
CAPITULO II.....	46
2. GESTIÓN POR PROCESOS	46
2.1 Organigrama.....	46
2.2 Cadena de valor	47
2.3 Mapa de procesos	48
2.4 Plan de Acción Proceso de Relaciones Públicas:.....	63
2.5 Plan de Acción Procedimiento de Preventa:	65

2.6 Plan de Acción Procedimiento de Venta:.....	67
CONCLUSIONES:.....	70
RECOMENDACIONES:.....	71
BIBLIOGRAFÍA:	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis Situacional	5
Tabla 2. Instrumentos de investigación científica.....	25
Tabla 3. Matriz para guía de la entrevista.....	26
Tabla 4. Matriz para el diseño de la ficha de observación.....	27
Tabla 5 Check List para diagnostico.....	30
Tabla 6 Check List de procesos	31
Tabla 7 Reporte de análisis causal proceso de Relaciones Públicas.....	31
Tabla 8 Análisis de Pareto procesos de Relaciones Públicas	34
Tabla 9 Reporte de análisis causal proceso de Preventa.....	36
Tabla 10 Análisis de Pareto proceso de Preventa	38
Tabla 11 Reporte causal proceso de Venta	41
Tabla 12 Análisis de Pareto proceso de venta	43
Tabla 14: Grado de involucramiento de personas en las Relaciones Públicas	63
Tabla 15 Registro de Acciones procesos de Relaciones Públicas	64
Tabla 17 Plan de Acción Procedimiento de Preventa.....	65
Tabla 18 Registro de acciones proceso de preventas.....	66
Tabla 20 Plan de Acción Procedimiento de Venta	67
Tabla 21 Registro de acciones proceso de ventas	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Pertinencia	3
Gráfico 2. Análisis de Pareto de proceso de Relaciones Públicas	34
Gráfico 3: Análisis de Ishikawa proceso de Relaciones Públicas.....	35
Gráfico 4: Análisis de Pareto proceso de Preventa	38
Gráfico 5: Análisis de Ishikawa proceso de Preventa.....	39
Gráfico 6: Análisis de Pareto proceso de Venta	43
Gráfico 7: Análisis de Ishikawa proceso de Venta	44
Gráfico 8: organigrama Estructural	46
Gráfico 9: Cadena de Valor empresa Telecele Cruz.....	47
Gráfico 10: Mapa de Pocosos empresa Telecele Cruz.....	48

RESUMEN

Telecele Cruz. Ltda, es una empresa de la ciudad de Quito dedicada a la comercialización de teléfonos celulares.

Durante el años 2017 presenta problemas en sus flujos de efectivo, razón por la cual se realiza un proceso de diagnóstico de la empresa mediante un estudio observacional y aplicación de una entrevista a los trabajadores de la empresa, de donde se concluye que Telecele Cruz. Ltda., presenta problemas en su proceso gobernante de relaciones públicas, pues muestra un tratamiento deficiente de las relaciones con su entorno, lo que desencadena en una pobre imagen corporativa, así también se identifica falencias en sus procesos sustantivos de venta y preventa pues no existe un proceso definido y por lo tanto no se presta un servicio adecuado a los clientes.

Con base a estos resultados se propone diseñar un modelo de gestión por procesos para los niveles gobernante y sustantivo de la empresa Telecele Cruz Cía. Ltda. a partir del desarrollo de la estructura organizacional de la empresa, cadena de valor con la finalidad de generar una optimización de procesos que beneficie a la organización a corto y mediano y largo plazo.

Se iniciara el trabajo con la descripción problemática para determinar causas y efectos de los probables factores que afectan el buen desempeño de la empresa Telecele Cruz Cía. Ltda.

Seguidamente se redactará los objetivos a realizar en el proyecto, junto con el marco teórico compuesto con los antecedentes de investigación y la fundamentación contextual, legal y la fundamentación teórica que engloba el presente trabajo de titulación.

Continuado con el marco metodológico, e integrando la filosofía de estudio, el paradigma de investigación, la metodología a usar, y las herramientas de investigación para el proyecto.

En el primer capítulo se desarrollara el diagnóstico de la empresa y en el segundo capítulo la propuesta de gestión y organización para la empresa Telecele Cruz Cía. Ltda., concluyendo con conclusiones y recomendaciones.

Palabras claves: Procesos sustantivos, Comercialización, Ventas, Equipo celulares

ABSTRAC

Telecele Cruz. Ltda, is a company in the city of Quito dedicated to the commercialization of cell phones. During the year 2017 it presents problems in its cash flows, which is why a process of diagnosis of the company is carried out through an observational study and application of an interview to the workers of the company, from which it is concluded that Telecele Cruz. Ltda, presents problems in its governing process of public relations, as it shows a deficient treatment of relations with its environment, which triggers a poor corporate image, as well as weaknesses in its substantive sales and pre-sale processes because there is no defined process and therefore not provide an adequate service to customers.

Based on these results, it is proposed to design a process management model for the governing and substantive levels of the company Telecele Cruz Cía. Lta from the development of the organizational structure of the company, value chain with the purpose of generating an optimization of processes that benefits the organization in the short and medium and long term. Work will begin with the problematic description to determine causes and effects of the probable factors that affect the good performance of the company Telecele Cruz Cía. Ltda

Next, the objectives to be carried out in the project will be written, along with the theoretical framework composed of the research background and the contextual, legal and theoretical foundation that encompasses the present work of titling.

Continued with the methodological framework, and integrating the philosophy of study, the research paradigm, the methodology to be used, and the research tools for the project.

In the first chapter the diagnosis of the company will be developed and in the second chapter the proposal of management and organization for the company Telecele Cruz Cía. Ltda., Concluding with conclusions and recommendations.

Keywords: Substantive processes, Commercialization, Sales, Cellular equipment

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de un país reposa sobre la coordinación de diversos sectores, entre los cuales se menciona el de telecomunicaciones, pues representa el desarrollo tecnológico y el nivel de conectividad entre sus habitantes, además incentiva la economía generando fuentes de empleo directo a través de la comercialización de equipos o servicios asociados.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos nos dice que las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el 2016 según información de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo, se observa que el 90.1% de habitantes del Ecuador posee al menos un teléfono celular, 8.4 puntos por encima de las cifras del 2012. De los cuales el 61.5% corresponde al sector urbano, mientras que el 44.5% se da en el sector rural (Ecuador, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2011).

El diario el Telégrafo nos habla; de la importancia de las empresas dedicadas a la comercialización de productos o prestadoras de servicios asociados al sector de la telefonía móvil. Situación que han impulsado a la creación y crecimiento de este tipo de empresas en los últimos años, que deben satisfacer una demanda en constante crecimiento, pues a septiembre del 2017 según datos de la Agencia de Control y Regulación de Telecomunicaciones (Arcotel) en el país se registran 15' 055. 240 líneas activas (El Telégrafo, 2017).

No obstante muchas de estas empresas no cuentan con un proceso planificado de actividades, por lo que sus operaciones se dan desde un enfoque empírico más que teórico, lo que repercute en un ineficiente alcance de sus objetivos. Desde esta perspectiva el presente trabajo plantea a como objetivo analizar la situación de la empresa Telecele Cruz Cía . Ltda.

Para lo cual se plantea una descripción problemática de los procesos de la empresa, un marco teórico como sustento de lo utilizado en la investigación, la metodología de investigación, los resultados del diagnóstico de la empresa y una propuesta de gestión por procesos.

Antecedentes y justificación

El Ecuador cuenta con una tasa de emprendimiento del 29,6% siendo la más alta de la región seguido por Perú y Chile. Esta situación responde a diversos factores como la falta de empleo o la necesidad de crecimiento económico y personal. No obstante este tipo de negocios puede darse dentro del ámbito de la informalidad o de la inapropiada experiencia, empujando a la constitución de micro y pequeñas empresas cuyo funcionamiento se basa más en el empirismo que sobre bases teóricas administrativas.

Esta situación implica que en muchos casos estas empresas no cuenten con las herramientas básicas para la administración de sus recursos o toma de decisiones, lo que al corto o mediano plazo implica problemas en el desarrollo de sus actividades, la prestación de servicios o el deterioro de las relaciones entre los miembros de la institución; factores que al largo plazo pueden comprometer la continuidad de la empresa.

Es así que la empresa Telecele Cruz Cia. Ltda radicada en la ciudad de Quito presenta una deficiente gestión de procesos que conlleva una serie de problemas como un bajo desempeño y falta de coordinación entre los procesos gobernantes y sustantivos lo que impide el alcance de las responsabilidades del personal y una deficiente gestión por procesos. Por lo tanto la presente investigación se orienta a identificar las causas de esta problemática con la finalidad de proponer soluciones que contribuyan al mejoramiento de las operaciones de la empresa.

Es importante mencionar también que este trabajo de titulación responde a un alineamiento con los objetivos del Plan Toda Una Vida, ya que responde al objetivo 1 que busca Garantizar una vida digna de todas las personas, mediante el fortalecimiento de la empresa garantizando la generación de empleo adecuado.

Así también se alinea al objetivo 2 Respalda oportunidades de trabajo bajo principios de equidad y oportunidad en el ámbito intercultural y plurinacional.

Responde al objetivo 4 Contribuir a la sostenibilidad del sistema económico y solidario mediante la generación de riqueza a través de las actividades productivas de la empresa.

Se alinea con el objetivo 5 Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria al contar con un manual de procesos estructurado generando competitividad en la empresa.

Justificación

Gráfico 1: Pertinencia



Fuente: (Escuela de Gestión Empresarial Universidad Metropolitana del Ecuador, 2018)

Elaborado: Dennis Cruz

Descripción problemática:

En la empresa TELECELE CRUZ CIA LTD. del distrito Metropolitano de Quito se ha detectado la siguiente descripción problemática.

- Inapropiado sistema organizacional causado por una deficiente gestión de los procesos gobernantes.
- Problemas en los procesos de preventa y post venta que afecta al área de comercialización y por tanto incide en los niveles de ventas de la empresa.
- Manual de procesos desactualizado, que genera falta de coordinación entre los procesos gobernantes y de comercialización y ventas, lo que genera un bajo control de la gestión por procesos.

Tabla 1

Análisis Situacional

Análisis Situacional			
TELECELL CRUZ CIA LTDA,			
Situación real negativa de la empresa	Formulación problemática	Que se consigue	Como se va hacer
<p>En la empresa TELECELE CRUZ Cia. Ltda. del distrito Metropolitano de Quito se ha detectado la siguiente descripción problemática.</p> <p>El inapropiado sistema organizacional es una causa del deficiente gestión por procesos gobernantes y del proceso de comercialización y ventas lo que conlleva al limitado alcance de las responsabilidades del personal.</p> <p>El desactualizado manual de procesos es otra causa de la deficiente gestión por procesos gobernantes y del proceso de comercialización y ventas lo que genera el bajo control de la gestión por procesos.</p>	<p>¿Cómo mejorar la gestión de los procesos gobernantes y del proceso de comercialización y ventas de la empresa TELECELL CRUZ S.A. del Distrito Metropolitano de Quito para el alcance de las responsabilidades del personal?</p>	<p>Emplear un modelo de Gestión por Procesos para los procesos gobernantes y del procesos de comercialización y ventas de la empresa TELECELL CRUZ S.A. del Distrito Metropolitano de Quito</p>	<p>Diagnóstico situacional</p> <p>Levantamiento de procesos</p> <p>Diagramación de la gestión por procesos</p>

Elaborado: Dennis Cruz

Formulación del problema

¿Cómo mejorar la gestión de los procesos gobernantes y del proceso de comercialización y ventas de la empresa TELECELE CRUZ CIA LTDA.. del Distrito Metropolitano de Quito para el alcance de las responsabilidades del personal?

Delimitación

En la actualidad la empresa TELECELE CRUZ CIA LTDA. tiene un inapropiado mapa de procesos que sirve para identificar los procesos directivos, generadores de valor y de apoyo.

Al no estar bien estructurado su mapa de procesos no se ha logrado implementar ningún sistema de gestión, la forma de realizar sus actividades es empírica, y los documentos que detallan las actividades realizadas en el día son asesorados por un abogado y el contador.

Es necesario elaborar el diseño de los indicadores de gestión los cuales permitan evaluar el sistema, logrando alcanzar la mejora continua.

Geográficamente el proyecto se delimita a la provincia de Pichincha en la ciudad de Quito. La población que formará parte del estudio se conforma por los clientes potenciales que son los habitantes de la ciudad mencionada.

Determinación del objeto de estudio de la investigación

El objeto de estudio en la presente investigación es la Administración y el campo de estudio es la gestión por procesos

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un Modelo de Gestión por Procesos para los procesos gobernantes y el proceso de comercialización y ventas de la empresa TELECELE CRUZ CIA LTDA., mediante el diagnóstico y la propuesta del manual de procesos.

Objetivos Específicos

1. Elaborar un diagnóstico situacional de los procesos gobernantes y de comercialización y ventas TELECELE CRUZ CIA LTDA.
2. Proponer un modelo de gestión por procesos para los niveles gobernantes y de comercialización y ventas de la empresa TELECELE CRUZ CIA LTDA.
3. Desarrollar un plan de acción de los procesos rediseñados.

Marco Teórico:

Antecedentes de investigación:

Como antecedentes se consideran los aportes de Hidalgo Crhistian, en su trabajo de titulación con el nombre de “Estudio de factibilidad para la creación de una empresa importadora de artículos complementarios para teléfonos celulares en la ciudad de Quito” de la Universidad Politécnica Salesiana quien presentó como objetivo la generar un modelo de gestión por procesos en las PYME de la industria gráfica, en el sector norte de la ciudad de Quito.

Determinar aquellos aspectos de importancia para el adecuado funcionamiento de la empresa donde sus conclusiones fueron:

Expresa la conclusión que es de vital importancia trabajar en la empresa con la gestión por procesos, razón por la cual es importante asumirla esta conclusión para la presente investigación. (Hidalgo, 2012)

Otro trabajo considerado para esta investigación es el de Díaz Velasco Erick Efren, quien realizo un trabajo titulado: “Propuesta de un modelo de gestión por procesos en PYMES de la industria gráfica en el sector norte de la ciudad de Quito” por la Universidad Andina Simón Bolívar, cuyo objetivo principal es proponer un modelo eficiente de gestión por procesos, para lo cual plantea desarrollar las bases conceptuales acerca de procesos y realizar un diagnóstico situacional de la empresa. Tras lo cual concluyó

El sector gráfico de las PYMES del norte de la ciudad de Quito es productivo, con crecimiento anual, a pesar de no disponer de tecnología óptima, hecho que sucede principalmente en las pequeñas empresas. Las PYMES del norte de la ciudad de Quito, de acuerdo con las fuerza competitivas de Porter, tienen bajo poder de negociación con los proveedores, alto poder de negociación con los clientes, amenaza media de productos sustitutos, rivalidad alta entre los competidores existentes y una amenaza media de nuevos

competidores. De acuerdo con los resultados de las encuestas de investigación efectuadas en las PYMES de la industria gráfica del norte de la ciudad de Quito se identificó las áreas de proveedores, producción y clientes, determinándose el proceso productivo el factor diferenciador para cada una de las PYMES analizadas. Con la aplicación de la propuesta al sector analizado, se dio por cumplido el objetivo de investigación, al generarse un modelo de gestión por procesos en las PYMES de la industria gráfica, en el sector norte de la ciudad de Quito mediante el análisis de sus procesos para hacerles sostenibles y competitivas en el tiempo. El cual se diseñó, de acuerdo con la norma técnica ecuatoriana del INEN 2 537:2010 y los resultados de las encuestas. Presentándose la importancia de documentar sus procesos, establecer diagramas de flujo e indicadores de gestión, que antes la gran mayoría de las PYMES investigadas no disponían. El modelo de gestión propone elementos esenciales tal como: requisitos previos del negocio, la planificación estratégica del negocio con la descripción de objetivos, estrategias y metas, la coordinación y comunicación integral, gestión de recursos: humanos, financieros, infraestructura, ventas, compras, ambiental y operaciones, en esta última se relata la planificación de la producción o prestación del servicio. (Díaz, 2015).

Así también se consideró importante el trabajo de Camalle Verónica con el tema “Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para los procesos gobernantes de la Compañía de transporte escolar e institucional COMTRANSERSAPR S.A.” por la Universidad Metropolitana, que aunque se enfoca en el sector del transporte escolar, se consideró la información relacionada con procesos. Es así que propone como objetivo realizar un análisis sobre los procesos gobernantes de la empresa mencionada. Donde las conclusiones de relevancia fueron:

La falta de planificación estratégica afectaba su desempeño, de la Compañía de transporte escolar e institucional COMTRANSERSAPR S.A

Se identificó la necesidad de modificar procesos ya existentes (proceso de planificación estratégica) y con base a sus características

Se propuso la implementación de un modelo de gestión por procesos. (Camalle, 2018)

Los antecedentes de investigación presentados se consideraran como las generalidades para el presente proyecto de titulación

Fundamentación contextual:

Según el artículo del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información procesada por el Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos nos dice;

En el 2015, 3'084.886 ecuatorianos declararon tener un teléfono inteligente, lo que representa cinco veces más que lo reportado en el 2011, cuando la cifra era de 522.640 personas Sin embargo la utilización de celulares está asociada a factores que van más allá de las necesidades de comunicación, y se relacionan con el acceso a internet. (Ecuador, Ministerio de Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información, 2015)

En las notas de la página Ecuador Medios de Comunicación y Transporte nos dice el autor Serrano Simoy.

En la actualidad 7 de cada 10 ecuatorianos usan internet regularmente para diversos fines: desde correo electrónico, comercio electrónico, prácticas laborales, ocio, educación, información, entre otros. Se calcula que con la reducción y ampliación de accesibilidad que se ha dado en los últimos años, el 75 % de los hogares posee internet. La fibra óptica cubre las 24 provincias del país y el auge de la conexión Wi-Fi mayormente por entidades públicas. (Serrano, 2016).

No obstante, es importante considerar que la situación del Ecuador frente al sector de la telefonía se limita al área de la comercialización acorde a sus características como lo menciona López y Molina.

Ecuador es un país que está en la categoría de subdesarrollados tiene retrasos tecnológicos ya sea por incapacidad monetaria o de conocimiento, porque las carreras ofertadas en el país concernientes a informática, electrónica, telecomunicaciones son pocas y no son aprovechadas al cien por ciento por los ciudadanos, debido a ello no se han creado industrias que fabriquen bienes tecnológicos terminados, importando así los mismos, y continuando siendo consumistas; aunque el país está en un proceso de avance tecnológico como el gobierno ha denominado “cero papeles en instituciones públicas”, no es suficiente solo en esas entidades sino en todas las empresas del país; de igual forma es indispensable conocer que pasa en el mundo para poder ser más ágiles y eficientes en todas las actividades que realiza el país interna y externamente. (López & Molina, 2011)

Fundamentación legal:

El Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión del Ecuador, aporta lo siguiente:

Art. 4.- Fines.- La presente legislación tiene, como principales, los siguientes fines: a. Transformar la Matriz Productiva, para que esta sea de mayor valor agregado, potenciadora de servicios, basada en el conocimiento y la innovación; así como ambientalmente sostenible y eco eficiente; c. Fomentar la producción nacional, comercio y consumo sustentable de bienes y servicios, con responsabilidad social y ambiental, así como su comercialización y uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas; d. Generar trabajo y empleo de calidad y dignos, que contribuyan a valorar todas las formas de trabajo y cumplan con los derechos laborales; e. Generar un sistema integral para la innovación y el emprendimiento, para que la ciencia y tecnología potencien el cambio de la matriz productiva; y para contribuir a la construcción de una sociedad de propietarios, productores y emprendedores; f. Garantizar el ejercicio de los derechos de la población a acceder, usar y disfrutar de bienes y servicios en condiciones de equidad, óptima calidad y en armonía con la naturaleza; g. Incentivar y regular todas las formas de inversión privada en actividades productivas y de servicios, socialmente deseables y ambientalmente aceptables; h. Regular la inversión productiva en sectores estratégicos de la economía, de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo; i. Promocionar la capacitación técnica y profesional basada en competencias laborales y ciudadanas, que permita que los resultados de la transformación sean apropiados por todos; j. Fortalecer el control estatal para asegurar que las actividades productivas no sean afectadas por prácticas de abuso del poder del mercado, como prácticas monopólicas, oligopólicas y en general, las que afecten el funcionamiento de los mercados; k. Promover el desarrollo productivo del país mediante un enfoque de competitividad sistémica, con una visión integral que incluya el desarrollo territorial y que articule en forma coordinada los objetivos de carácter macroeconómico, los principios y patrones básicos del desarrollo de la sociedad; las acciones de los productores y empresas; y el entorno jurídico -institucional. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2010)

La presente investigación fomenta a las empresas respaldadas por el código de la producción y comercio en los artículos 4 al aportar a la transformación de la matriz productiva al ser una empresa que distribuye tecnología y telecomunicaciones. El literal d sobre generar empleo si la empresa se extiende será una empresa generadora de empleo.

En lo referente al servicio de telefonía móvil se menciona las disposiciones de la Ley de Telecomunicación:

Artículo 36.- Tipos de Servicios. Se definen como tales a los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión. 1. Servicios de telecomunicaciones: Son aquellos servicios que se soportan sobre redes de telecomunicaciones con el fin de permitir y facilitar la transmisión y recepción de signos, señales, textos, vídeo, imágenes, sonidos o información de cualquier naturaleza, para satisfacer las necesidades de telecomunicaciones de los abonados, clientes, usuarios. Dentro de los servicios de telecomunicaciones en forma ejemplificativa y no limitativa, se citan a la telefonía fija y móvil, portadores y de valor agregado. Los prestadores de servicios de telefonía fija o móvil podrán prestar otros servicios tales como portadores y de valor agregado que puedan soportarse en su red y plataformas, de conformidad con la regulación que se emita para el efecto. Artículo 100.- Conservación del número. Las y los prestadores de servicios que usen números de identificación para sus abonados, tales como los servicios telefónicos, garantizarán que sus abonados puedan conservar los números que les hayan sido asignados con independencia del prestador que les provea el servicio, así como de los planes o modalidad de contratación de dicho servicio. En todo caso, la ejecución de esta obligación no justificará afectaciones en la calidad del servicio y los costos iniciales y de mantenimiento que se generen con ocasión de su implementación deberán ser sufragados por las y los prestadores involucrados. Transitoria Novena.- Las empresas operadoras CONECEL S.A. y OTECEL S.A., dentro del plazo de noventa días contados a partir de la fecha de publicación de la presente Ley en el Registro Oficial, teniendo como antecedente las resoluciones emitidas por la extinguida Superintendencia de Telecomunicaciones relacionadas con las sanciones impuestas por “cobrar a sus abonados por la prestación del servicio de telefonía móvil celular, tarifas con facturación redondeada al minuto inmediatamente superior, esto es, por el tiempo no utilizado realmente por los usuarios” y frente a la imposibilidad de devolver a pedido de cada abonado lo cobrado indebidamente, deberán transferir dichos valores más los intereses legales a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, a fin de que los mismos ingresen al Presupuesto General del Estado. La Agencia de Regulación y Control de

las Telecomunicaciones arbitrará las medidas que sean necesarias a fin de que la presente disposición se cumpla sin dilaciones (Ecuador, Asamblea Nacional, 2015)

Fundamentación teórica:

Empresa

Según Marlene Díaz en su página web nos dice: que según el autor Chiavenato “Puede entenderse como empresa a aquella que busca cumplir una función específica, para lo cual organiza personas y recursos para conseguir sus objetivos”. (Díaz, 2015)

Desde este concepto se puede observar el carácter social de la empresa, por cuanto todas sus actividades se basan sobre personas, de ahí la importancia de los procesos relacionados con la administración del talento humano y de cómo estos inciden en el desempeño organizacional.

Telecomunicaciones

Según Szymanczyk, Oscar menciona que telecomunicaciones es; “La transmisión y recepción de un mensaje mediante medios electromagnéticos, ópticos, radio electricidad o similares” (Szymanczyk, 2013).

Acorde a este concepto se puede considerar el papel que ocupa el desarrollo tecnológico en las telecomunicaciones, por lo que su avance está ligado estrechamente con él, haciéndolo cada vez más eficiente.

Distribuidora

De acuerdo a (López F. , 2009) distribuidora se caracteriza por;

Existen diversos tipos de empresa acorde a las actividades para las cuales fueron creadas, tal es el caso de organizaciones dedicadas a la manufactura para lo cual transformarán materia prima en productos que serán comercializados. Así también hay empresas que prestan servicios para lo cual predomina el componente humano. Y hay empresas comerciales que no producen bienes pero comercializan los productos de otras empresas obteniendo un margen de utilidad por cada transacción (López F. , 2009)

El presente trabajo de titulación se desarrolla como una empresa distribuidora de celulares donde se analizara los factores pertinentes.

Gestión por procesos

Según el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha nos habla de que;

La palabra proceso viene del latín procesos, que significa avance y progreso. Un proceso es el conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y tareas particulares que implican valor añadido, con miras a obtener ciertos resultados. (España, Servicio de Salud de Castilla-La Mancha, 2002)

Elementos de la gestión por procesos

Según (Ogalla, 2005) se considera que la gestión por proceso responde a los siguientes elementos:

Análisis de funcionamiento de los procesos

Toda empresa u organización ejecuta sus actividades acorde a un orden, es decir todas tienen procesos, que aunque no estén definidos, no implica que no los posean. Por este motivo es fundamental identificar qué procesos existen tanto en el caso de que se pretenda construir un modelo de gestión, o en el caso de que el existente en la empresa tenga falencias. Desde esta perspectiva de orden se considera como un proceso necesario en la empresa Telecele, ya que permite identificar las principales actividades y las relaciones entre los distintos departamentos, con la finalidad de identificar fortalezas o debilidades, que sirvan de base para el fortalecimiento de la organización. Identificación de falencias

Una vez identificado los procesos existentes, se estos deben ser evaluados, para lo cual se debe utilizar indicadores que midan el alcance de dichos procesos. De esta forma se puede clasificar dichos procesos acorde al nivel de aportación que tiene para la empresa, pudiendo ser: estratégicos, de negocio y de soporte (Ogalla, 2005).

Y poder así dar prioridad en el presente proyecto la elaboración de soluciones optimizando el uso de recursos.

Organigrama estructural

Según (Alvear, 2015) nos dice;

El organigrama nos informa de manera gráfica los diferentes departamentos o áreas existentes en la empresa, la cadena de mando, jerarquización, la comunicación interna existente y el conocimiento pleno de cada departamento en la estructuración misma de la empresa. De esta manera se estima según se estima los siguientes beneficios:

Representar gráficamente la organización de la empresa

Establecer relaciones de jerarquía entre para todos los miembros

Facilitar los procesos de análisis de la empresa. (Alvear, 2015).

La realización de organigrama para el presente proyecto se lo hará basado en una estructura jerárquica.

Mapa de procesos

Mapa de proceso para (Medina, 2005) es;

Es una representación gráfica de los procesos de la empresa, y es empleada para analizar las diferentes interacciones entre departamentos. Permite así visualizar de manera macro a la empresa, por lo tanto es una herramienta para la toma de decisiones, tal como lo menciona al decir que un mapa de procesos nos permite comprender una estructura compleja, disminuyendo la incertidumbre en la toma de decisiones. (Medina, 2005)

Ayuda a las empresas a profundizar e identificar los procesos de la organización tanto en sus elementos de procesos gobernantes, procesos sustantivos y procesos adjetivos.

Cadena de valor

El autor (Quinteros & Sánchez, 2006) menciona que;

Es una representación gráfica de las relaciones que se dan en la empresa con respecto a su nivel de relevancia para generar ventaja competitiva. Constituye en una herramienta para la planeación estratégica de una empresa. Ayuda a identificar las actividades primarias y secundarias de una empresa, es un diagrama de fácil interpretación que ayuda a los colaboradores de una empresa a involucrarse con sus estructura. (Quinteros & Sánchez, 2006)

En el caso de Telecele Cruz Cia. Ltda es la base desde donde parte el diseño de los diversos procesos para la optimización de las actividades de la empresa.

Caracterización de procesos:

En la página web (Caracterización de Procesos Comunidad, 2008) nos dice;

La manera directa de planificar los procesos y de la gerencia. Es detallar los procesos de gobernante. Sustantivos y adjetivos.

Al caracterizar el proceso, el líder, clientes, proveedores y el personal que participa de la realización de las actividades, adquieren una visión integral, entienden para qué sirve lo que individualmente hace cada uno, por lo tanto fortalece el trabajo en equipo y la comunicación. Esto favorece de manera contundente la calidad de los productos y servicios.

La caracterización es la identificación de todos los factores que intervienen en un proceso y que se deben controlar, por lo tanto es la base misma para gerenciarlo.

Estos elementos son: Misión, líder, límites, clientes, productos, subprocesos, insumos, proveedores, base documental, indicadores, cargos involucrados y los recursos físicos y/o tecnológicos

A continuación presento un breve significado de cada uno de los anteriores factores mencionados:

Misión: Es describir el objetivo o para qué existe ese proceso dentro de la organización. Deben evitarse descripciones altruistas o soñadoras. Simplemente es explicar la razón del proceso dentro de la organización. De aquí también puede surgir la necesidad de definirle el nombre en caso de que no se ajuste a las nuevas condiciones de la empresa.

Líder: Es la persona que le ha sido asignada la responsabilidad y autoridad de gerenciar el proceso. Recordemos que esta persona puede ser el jefe de alguna de las áreas o departamentos que intervienen en el proceso.

Límites: Es acordar con qué actividad se inicia el proceso y con cuál termina.

Clientes: Son tanto los internos como los externos que trabajan de manera directa los productos y/o servicios que genera el proceso. Normalmente aquí se indican nombres de empresas, clientes individuales si es del caso y nombres de las áreas o procesos internos.

Productos: Los artículos que se entregan a los clientes.

Subprocesos: Son las grandes etapas que el proceso requiere realizar para transformar los insumos o materias primas en los productos.

Insumos: Son las materias primas y materiales directos que el proceso necesita para obtener sus productos.

Proveedores: Los procesos de integración hacia atrás, representan las empresas que entregan los insumos.

Base documental: Son todos aquellos manuales, reglamentación legal, especificaciones de los clientes, procedimientos documentados que se requieren para un adecuado control y

garantizar que los productos obtenidos cumplen los requisitos del cliente, de la misma empresa, del sector y de los entes gubernamentales.

Indicadores: Son medidores que deben establecerse en determinadas etapas del proceso. También se les conoce como puntos de control.

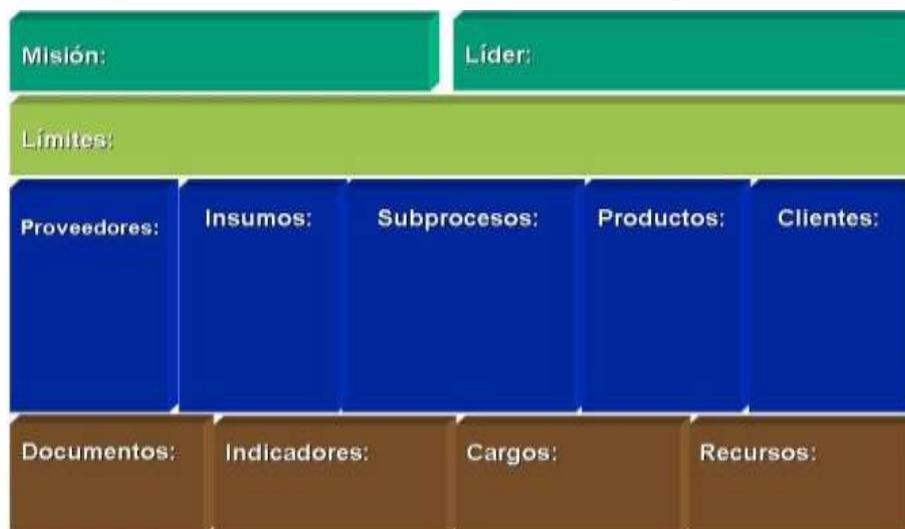
Estos indicadores deben diseñarse para asegurar los resultados (indicadores de producto), para controlar el proceso en sí (indicadores de proceso) e indicadores a la entrada o inicio (indicadores de insumos).

Los indicadores de producto y de insumos miden normalmente la EFICACIA (calidad, oportunidad, seguridad, costo) y los de proceso miden EFICIENCIA (cantidad producida por horas hombre u horas máquina, aprovechamiento de materiales, desperdicios, rendimientos, defectos por unidad de producción, etc.)

Cargos involucrados: Es la identificación o relación de los cargos que intervienen en las diferentes etapas del proceso.

Recursos: Para identificar los equipos, maquinaria, software, hardware que el proceso requiere para obtener los productos y servicios. (Caracterización de Procesos Comunidad, 2008)

Gráfico 2: Matriz de Caracterización de procesos



Fuente: (Caracterización de Procesos Comunidad, 2008)

Proceso

Se considera proceso para (Fernández, 2003);

La suma de actividades que están inter relacionadas entre sí para poder lograr un objetivo, para lograrlos estos procesos implican la coordinación entre recursos tanto materiales como humanos, De ahí la importancia de que dichos procesos deban responder a objetivos definidos

previamente pero sobre todo que guarden relación con la razón de la empresa, es decir la misión (Fernández, 2003)

Procedimiento

Según (Alvarez, 2008) nos dice que es importante diferenciar entre proceso y procedimiento, el primero responde a alcanzar un objetivo, mientras que el segundo responde a cumplir una tarea. Es decir un proceso puede abarcar una serie de procedimientos y a alcanzar un objetivo planteado anteriormente, mientras que el procedimiento responderá por los alcances dentro de cada actividad, pero la suma de sus resultados contribuyen a desempeñar adecuadamente el proceso (Alvarez, 2008).

Análisis causal:

Según el autor Estela, Adán Humberto habla que;

Es la construcción de la realidad poniendo énfasis en los síntomas ya que servirá de base para la construcción del método científico, mediante la observación y la descripción de la realidad, haciendo los análisis correspondientes para determinar la causal y proponer la formulación del problema de investigación. (Estela, 2015).

Es una herramienta útil para el presente proyecto que se basa en la observación de las causas de un fenómeno y sus posteriores efectos, de tal manera que permita tener una mejor comprensión de la situación problemática

Diagrama de Pareto

Según el autor Sales Matías;

Con el Diagrama de Pareto se pueden detectar los problemas que tienen más relevancia mediante la aplicación del principio de Pareto (pocos vitales, muchos triviales) que dice que hay muchos problemas sin importancia frente a solo unos graves. Ya que por lo general, el 80% de los resultados totales se originan en el 20% de los elementos. De esta manera se emplea este análisis para identificar las diferentes falencias de la organización para posteriormente poder proponer soluciones. (Sales, 2002)

Se prioriza al 80% de los problemas del presente proyecto para generar soluciones de mismo.

Relaciones públicas:

Según (Rojas, 2012) es; “La sumatoria de acciones encaminadas a generar, desarrollar y mantener la imagen corporativa de una organización, dando como efecto el posicionamiento de la imagen de la empresa”

Es así que en la empresa Telecele Cruz Cia. Ltda se considera como un factor fundamental para el posicionamiento de la marca.

Preventa:

La página web nos menciona que (Jaramillo, 2014): “Es el proceso donde se ofrecen ciertos productos y servicios a los consumidores antes de la venta, habitualmente se suele dar a conocer el uso del producto a ofrecer, el conocimiento de las necesidades y las características.

El mismo que se desarrollara en el presente trabajo de titulación, con los procesos respectivos.

Venta:

Según la página web (Significados, 2018) se define como;

Venta es una acción que se genera de vender un bien o servicio a cambio de dinero. Las ventas pueden ser por vía personal, por correo, por teléfono, entre otros medios.

El término venta es de origen latín “vendita”, participio pasado de “vendere”. Entre el sinónimo en el cual se entrega un bien o servicio de interés de un cliente a cambio de un valor acordado por las partes (Significados, 2018)

El proceso de venta es fundamental para el desempeño óptimo de la empresa Telecele Cruz Cia. Ltda.

Postventa:

Según (Pérez & Merino, 2015)

La posventa, también mencionada como postventa, es el servicio que se le brinda al comprador de un producto en las semanas o los meses posteriores a la adquisición que concretó. De esta manera, el fabricante de dicho producto o su vendedor asisten al comprador en el uso del mismo o incluso pueden reparar eventuales fallas. Así también un proceso donde se brinda al cliente un servicio de mantenimiento o asistencia sobre los bienes o servicios adquiridos luego de haber sido adquiridos. (Pérez & Merino, 2015)

Se desarrollara los procesos de posventa para la empresa estudiada.

Diagrama Causa-Efecto

Según la página (Progresssa leam, 2019) nos dice;

El Diagrama Causa-Efecto es llamado usualmente Diagrama de “Ishikawa” porque fue creado por Kaoru Ishikawa, experto en dirección de empresas, quien a su vez estaba muy interesado en mejorar el control de la calidad.

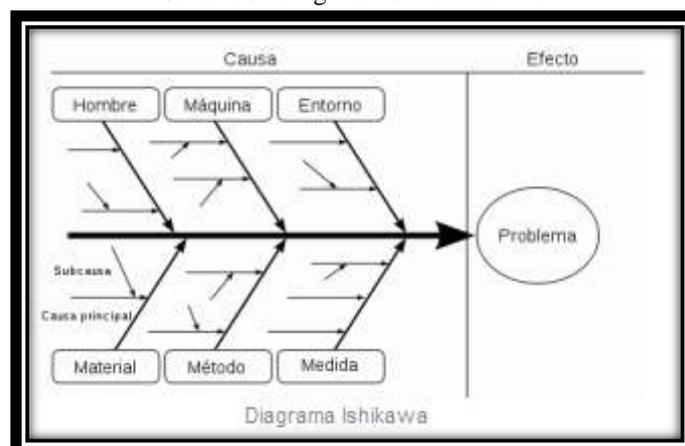
Se trata de una herramienta para el análisis de los problemas que básicamente representa la relación entre un efecto (problema) y todas las posibles causas que lo ocasionan.

También es denominado diagrama de Espina de Pescado por su parecido con el esqueleto de un pescado.

Estructura del diagrama Causa-Efecto

El diagrama causa-efecto está compuesto por un recuadro que constituye la cabeza del pescado, una línea principal, que constituye su columna, y de 4 a más líneas apuntando a la línea principal formando un ángulo de unos 70°, que constituyen sus espinas principales. Cada espina principal tiene a su vez varias espinas y cada una de ellas puede tener a su vez de dos a tres espinas menores más. (Progresssa leam, 2019)

Gráfico 3: Diagrama Causa - Efecto



Elaborado por: (Progresssa leam, 2019)

Plan de Acción:

Según (Pérez & Merino, 2019) nos explica que;

Un plan de acción es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto. (Pérez & Merino, 2019)

En el presenta trabajo de titulación se evidenciara el plan de acción a proponer en la empresa estudiada.

Marco metodológico

Diseño de investigación

La investigación se desarrolló sobre la base de los siguientes aspectos:

Modalidad de investigación

Según el blog; (Meet WordPress, 2009) nos dice;

La Modalidad de Investigación e Innovación (MIi) es una opción educativa de desarrollo profesional en la que los estudiantes de las carreras profesionales del Tecnológico de Monterrey tienen la posibilidad, antes de graduarse, de desarrollar habilidades de investigación científica aplicada. (Meet WordPress, 2009)

El estudio también se calificó como de tipo racionalista. (Gimeno & Pérez, 2008) la modalidad racionalista es la que;

Descansa sobre el supuesto de que hay una realidad única sobre la que puede incidir la investigación, y que esa realidad es separable o fragmentarle en partes manipulables independientemente comúnmente llamadas variables

Este enfoque permite que el objeto de estudio sea dividido en variables, y sobre cada una de estas se pueda aplicar una investigación cualitativa o cuantitativa para comprenderla, estudiarla o controlarla, sin influir en otras variables. (Gimeno & Pérez, 2008, pág. 149).

Para el estudio fueron aplicadas ambas modalidades puesto que se analizó el funcionamiento de la organización para el levantamiento de procesos fragmentando la organización en diversos macro procesos y procedimientos aplicando la modalidad racionalista, y desde el ámbito crítico propositivo se propuso y diseñó el modelo y manual de procesos.

Es criticista porque se diagnostica el funcionamiento de los procesos y se explica el por qué funcionan o no funcionan estos.

Es propositivo ya que se propone la solución a este problema en los procesos.

Paradigma de investigación

Interpretativo

Para Martínez Godínez nos dice;

El paradigma interpretativo emerge como: "...alternativa al paradigma racionalista, puesto que en las disciplinas de ámbito social existen diferentes problemáticas, cuestiones y restricciones que no se pueden explicar ni comprender en toda su extensión desde la metodología cuantitativa. Estos nuevos planteamientos proceden fundamentalmente de la antropología, la etnografía, el interaccionismo simbólico, etc. Varias perspectivas y corrientes han contribuido al desarrollo de esta nueva era, cuyos presupuestos coinciden en lo que se ha llamado paradigma hermenéutico, interpretativo-simbólico o fenomenológico.

(Martínez Godínez, 2013)

El paradigma interpretativo es aplicado para análisis de casos en el presente trabajo se lo representa con un enfoque cualitativo y metodología de investigación acción.

Sistémico

Según (Martínez, 2011) nos dice; "Este método implica relacionar elementos que a simple vista parecen no poseer nada en común, sin embargo se los puede unificar a partir de la formulación de una teoría, que se manifiesta mediante una hipótesis" (Martínez, 2011)

La gestión por procesos al igual que la administración se debe sistematizar y ver a la empresa como un sistema integrado.

Holográfico

Según su libro Soto Juan en su revista nos dice;

El principio hologramático propone que las partes de un todo permiten reconocer al todo, y el todo permite reconocer a cada una de las partes. Es decir, que, si bien el todo es mayor a las partes, este se encuentra en estas y viceversa. Para una investigación se entendería que, una de las partes contiene información sobre el objeto de estudio en general, por ejemplo, el personal que contiene información sobre la organización, y viceversa. (2000, pág. 160).

La administración es relativa y parte de un principio que es todo parte de un todo para tomar decisiones se debe considerar cuales son los efectos colaterales de una decisión

Enfoque de investigación

Enfoque cualitativo.

Según la página de (Recursos de Autoayuda, 2018) “El análisis cualitativo es de naturaleza social, ya que su principal mecanismo de medición es la percepción de los individuos de una población objeto de estudio, o que han sido testigos del fenómeno que se desea evaluar”. (Recursos de Autoayuda, 2018)

En este sentido, se utilizaron técnicas de recolección como entrevistas y una lista de chequeo para recopilar la información relacionada con los procesos de organización

Métodos de investigación científica

Investigación Acción participativa:

Como método de investigación se escogió la investigación acción-participativa. Según Bernal César en su libro dice que;

Un enfoque en el cual las personas como sujetos de estudio, se consideran partícipes activos, por lo cual el proceso investigativo es una interpretación y transformación de la realidad. Este método se aplicó al recopilar información sobre la organización, referente a sus procesos,

directamente del personal, pues son quienes conocen como funciona actualmente la entidad. (2006, pág. 58).

Se diagnostica el funcionamiento de los procesos de la empresa Telecele Cruz Cia Ltda. mediante entrevistas y la herramienta de análisis causal el Ishikawa.

Se propone la solución en la generación de los procesos, en el segundo capítulo de esta investigación.

Tipos de investigación científica

Para el autor del Bernal César es;

En la ciencia existen diferentes tipos de investigación y es necesario conocer sus características para saber cuál de ellos se ajusta mejor a la investigación que va a realizarse. Aunque no hay acuerdo entre los distintos tratadistas en torno a la clasificación de los tipos de investigación, en este libro los principales tipos de investigación son los siguientes:

- Histórica
- Documental
- Descriptiva
- Correlacional
- Explicativa o causal
- Estudio de caso
- Experimental
- Otros

La elección o selección del tipo de investigación depende, en alto grado, del objetivo del estudio del problema de investigación y de las hipótesis que se formulen en el trabajo que se va a realizar, así como de la concepción epistemológica y filosófica de la persona o del equipo (Bernal, 2006, pág. 110)

Estudio exploratorio

Para Naghi, Mohammad nos dice “En un estudio exploratorio se pretende captar una perspectiva general del problema, también es útil para incrementar el grado de conocimiento del investigador respecto al problema” (Naghi, pág. 89).

Es decir que, mediante un estudio exploratorio se busca explicar con mayor profundidad las interrogantes relacionadas con el objeto de estudio. Para el levantamiento de procesos se

llevó a cabo un estudio exploratorio con la finalidad de identificarlos procedimientos, recursos y demás información relacionada con las actividades de la organización.

Estudio explicativo

Según el autor del libro Bernal César no habla de; “la ciencia no sólo se conforma con realizar la descripción detallada de un fenómeno o una situación, sino que busca entender el porqué de los hechos” (Bernal, 2006)

Mediante este tipo de estudio se buscó explicar el funcionamiento de los procesos y procedimientos, y la manera en que impacta en la organización.

Recolección de datos

Fuentes primarias:

Las fuentes primarias son las personas que son consideradas expertas en el tema, son considerados las personas que han servido de ayuda para el desarrollo de la presente investigación y de quienes se obtuvieron datos de informativos.

- Ing. en gestión empresarial
- Ing. en telecomunicaciones
- Ing. en marketing
- Ing. en procesos.
- Vendedor de telecomunicaciones
- Jefe de logística de empresas de telecomunicaciones.

Fuentes secundarias:

Bibliográficas, Universidad Metropolitana del Ecuador, Asamblea Nacional del Ecuador, Diario El Comercio, etc.

Procesamiento de datos

El procesamiento de datos se lo realizó a través de los siguientes pasos:

- Elaboración de los instrumentos de recolección de datos.
- Revisión y validación de los instrumentos por parte del tutor del trabajo de titulación.

- Modificación y elaboración de los instrumentos finales.
- Aplicación de los instrumentos de investigación: entrevista, y check list.
- Transcripción de la entrevista.
- Análisis de la entrevista.
- Revisión de checklist.
- En Microsoft VISIO 2010. En este paquete informático se desarrolló la diagramación de los procesos.

Instrumentos de investigación científica

- Entrevista
- Ficha de observación
- Diario del Investigador.

Como instrumentos de investigación para el trabajo de titulación se escogieron los siguientes, correspondientes a las necesidades de investigación:

Tabla

2.

Instrumentos de investigación científica

Necesidades de investigación	Fuente	Instrumento
Conocimiento de las actividades y procedimientos internos para el diseño de procesos y situación general de la empresa	Personal	Guía de Entrevista
Identificación de procesos y subprocesos	Personal	Ficha de Observación

Fuente: Elaboración propia

Mediante la ficha de observación y la entrevista se desarrolló las acciones a describir en el plan de acción del capítulo dos del trabajo de titulación.

Diseño del instrumento

Los instrumentos se diseñaron tomando en cuenta las necesidades de investigación, y, por ende, la información requerida para el diseño del modelo de gestión por procesos:

Tabla 3.

Matriz para guía de la entrevista

Necesidades de información	Criterios	Ítems
Conocimiento de las actividades y procedimientos internos para el diseño de procesos y situación general de la empresa	Situación actual de la gestión administrativa y operativa	¿Considera que la gestión actual, administrativa y operativa de la compañía se ha realizado de manera adecuada?
		¿Dentro de las actividades administrativas y operativas, existe una sola manera de llevar a cabo dichas actividades?
		¿Cuáles son los problemas que, a su consideración, se han generado por la falta de una manera estandarizada de realizar las operaciones internas?
	Situación actual de la gestión comercial	¿Cómo ha sido la evolución comercial de la compañía durante los últimos años, es decir, han aumentado o disminuido la cantidad de contratos y/o pasajeros?
	Operaciones realizadas administrativamente	¿Cuáles son las principales actividades que se realizan administrativamente?
		¿Cuáles son los problemas que usted ha observado en la realización de las actividades administrativas?
	Operaciones realizadas operativamente	¿Cuáles son las principales actividades que se realizan operativamente?
		¿Cuáles son los problemas que usted ha observado en la realización de las actividades operativas?

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.

Matriz para el diseño de la ficha de observación

Necesidades de información	Criterios	Ítems	Indicadores
Identificación de procesos y subprocesos	Identificación de procesos	Procesos gobernantes	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación estratégica • Gestión Financiera
		Procesos sustantivos	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación de rutas • Prestación del servicio
		Procesos de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Comercialización • Marketing/publicidad • Otros
		Descripción de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Entradas • Salidas • Clientes del proceso • Dueños del proceso
	Gestión administrativa	Elementos de filosofía corporativa	<ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Valores corporativos
		Elementos de planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos organizacionales • Metas a corto, mediano y largo plazo • Plan estratégico
	Gestión comercial	Gestión de ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de venta
		Gestión de servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de atención y resolución de quejas y reclamos

Fuente: Elaboración propia

Validación del instrumento

La validación del instrumento se realizó mediante la revisión del docente asesor del presente trabajo. Pese a que es una entrevista no estructurada.

Según la Enciclopedia Virtual, manifiesta:

Las entrevistas y el entrevistar son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana. Proporciona un excelente instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar, comenta que la entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación.

El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. Por razones obvias sólo se emplea, salvo raras excepciones, en las ciencias humanas.

La ventaja esencial de la entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas, cosa que por su misma naturaleza es casi imposible de observar desde fuera. Nadie mejor que la misma persona involucrada para hablarnos acerca de todo aquello que piensa y siente, de lo que ha experimentado o proyecta hacer.

La técnica de la entrevista se utiliza en esta investigación aplicando el enfoque cualitativo a los resultados de la investigación. (Enciclopedia Virtual, 2019)

Tamaño de la población y muestra

No aplica se trabaja con las personas involucradas en los procesos gobernantes y de comercialización y ventas, de la empresa Telecele Cruz. Se trabaja con la totalidad de las personas de la empresa.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

Con la finalidad de identificar las falencias dentro de la empresa se procedió a aplicar una entrevista a los trabajadores de la empresa, cuyos detalles y resultados se exponen a continuación:

Escala de valoración:

En la columna de ponderación se coloca una valoración de 1 a 5 donde 5 significa un factor más importante. 4 importancia moderada, 3 importancia regular, 2 poca importancia, 1 nada de importancia.

Para la ponderación en la siguiente matriz se genera una ponderación con los siguientes rangos.

1 Muy malo.

2 Malo.

3 Regular

4 Bueno

5 Muy bueno.

Tabla 5

Check List para diagnostico

Pregunta	PO	SI	NO	Observación
Proceso Gobernante				
1. ¿Cuenta la empresa con un plan estratégico?	5	4		
2. Posee objetivos a corto, mediano y largo plazo	5	4		
3. Cuenta con un proceso para la toma de decisiones	5	5		
4. Cuenta con un programa de relaciones públicas	5		1	
5. Posee protocolos de gerencia	5	4		
Procesos sustantivos				
Posee metas de ventas?	5		2	
Existen procesos de ventas definidos	5		1	
Las estrategias de ventas responden a un análisis del mercado?	5		1	
Se brinda garantía en la venta de productos?	5		1	
Procesos adjetivos				
Existe asesoría adecuada en aspectos legales	5	5		
Existe asesoría adecuada en aspectos tributarios?	5	5		
	55	27	6	

Elaboración propia

Nivel de confianza

$$NE = 27/55 * 100$$

$$NE = 49\%$$

Con base a los resultados obtenidos de los parámetros seleccionados para medir la confianza de la empresa, se puede determinar que esta es eficiente en un 49%; y tiene un nivel de riesgo del 51%, lo que determina que existen procesos funcionando de manera errónea.

Tabla 6

Check List de procesos

	Funciona	No funciona
Proceso Gobernante		
Plan estratégico	X	
Toma de decisiones	X	
Relaciones públicas		X
Protocolos de Gerencia	X	
Área de comercialización		
Logística	X	
Preventa		X
Venta		X
Post Venta	X	

1.1 Análisis causal del inadecuado proceso de Relaciones Públicas:

Esto fue detectado en la entrevista no estructurada. Mediante el check list se determina que el procesos de relaciones públicas, preventa y venta no funcionan por lo que es importante y necesario generar el análisis causal.

Tabla 7

Reporte de análisis causal proceso de Relaciones Públicas

REPORTE DE ANALISIS CAUSAL	
Detalles del Área/Proyecto	
Nombre del Área/Proyecto	Gestión por procesos "TELECELE CRUZ"
WON / SWON	Relaciones públicas
Elaborado por:	Dennis Cruz
Reporte para el período de:	08 de Noviembre del 2018
Participantes:	Gerencia
SLA & Metas	
Proceso	Target (Meta)
El proceso de Relaciones públicas	Mejorar el proceso de relaciones públicas en un 100%

Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

Definición de Error/ Defecto
Existen falencias en el proceso de Relaciones públicas, lo cual ocasiona una inadecuada imagen de la empresa.
Clasificación de Defectos Identificados (Lluvia de Ideas)
Informalidad en los actos públicos.
No existe un protocolo definido.
Deficiente equipo de protocolo.
Mínima asesoramiento de imagen.

Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

LOG DE DEFECTOS							
Fecha de Control de Calidad	# Transacción/ nombre Item .	Nombre Responsable del Proceso/ID	Nombre Responsable Control de Calidad /ID	Descripción del Error	Tipo de Defecto	Nivel de Severidad	Estatus del defecto (abierto/cerrado)
Noviembre 2018	1	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	Atrasos a eventos	Informalidad en los actos públicos.	Mayor	ABIERTO
Noviembre 2018	2	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	Incumplimiento de procedimientos operativos	No existe un protocolo definido.	Crítica	ABIERTO
Noviembre 2018	3	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	Falta de coordinación e instrucción por parte de la gerencia	Deficiente equipo de protocolo.	Mayor	ABIERTO
Noviembre 2018	4	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	Falta de información	Mínima asesoramiento de imagen.	Crítica	ABIERTO
Noviembre 2018	5	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	Informalidad en la presentación en la gerencia en los diferentes actos	Mínima asesoramiento de imagen.	Crítica	ABIERTO
Noviembre 2018	6	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	No hay uniformes	Mínima asesoramiento de imagen.	Sugerencia	ABIERTO
Noviembre 2018	8	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	No hay un equipo de protocolo	Deficiente equipo de protocolo.	Mayor	ABIERTO

Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

1.2 Análisis de Pareto proceso de Relaciones Públicas:

Tabla 8

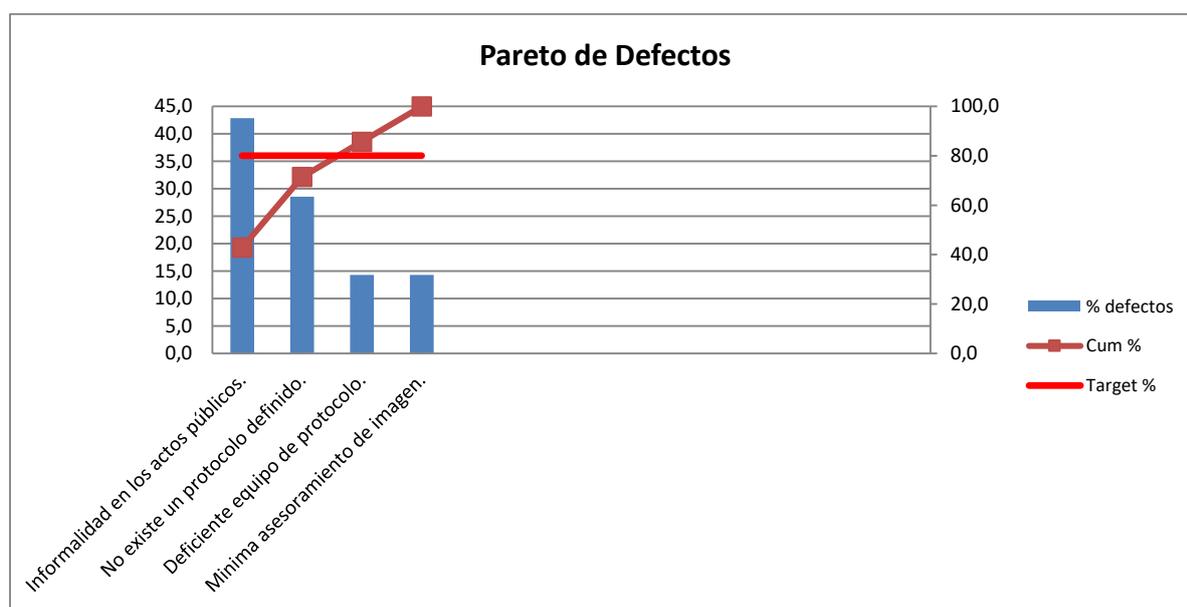
Análisis de Pareto procesos de Relaciones Públicas

Tipo de Defecto	Número de Defectos al mes	% defectos	Cum %	Target %
Informalidad en los actos públicos.	3	42,9	42,9	80,0
No existe un protocolo definido.	2	28,6	71,4	80,0
Deficiente equipo de protocolo.	1	14,3	85,7	80,0
Mínima asesoramiento de imagen.	1	14,3	100,0	80,0

Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

Gráfico 4. Análisis de Pareto de proceso de Relaciones Públicas

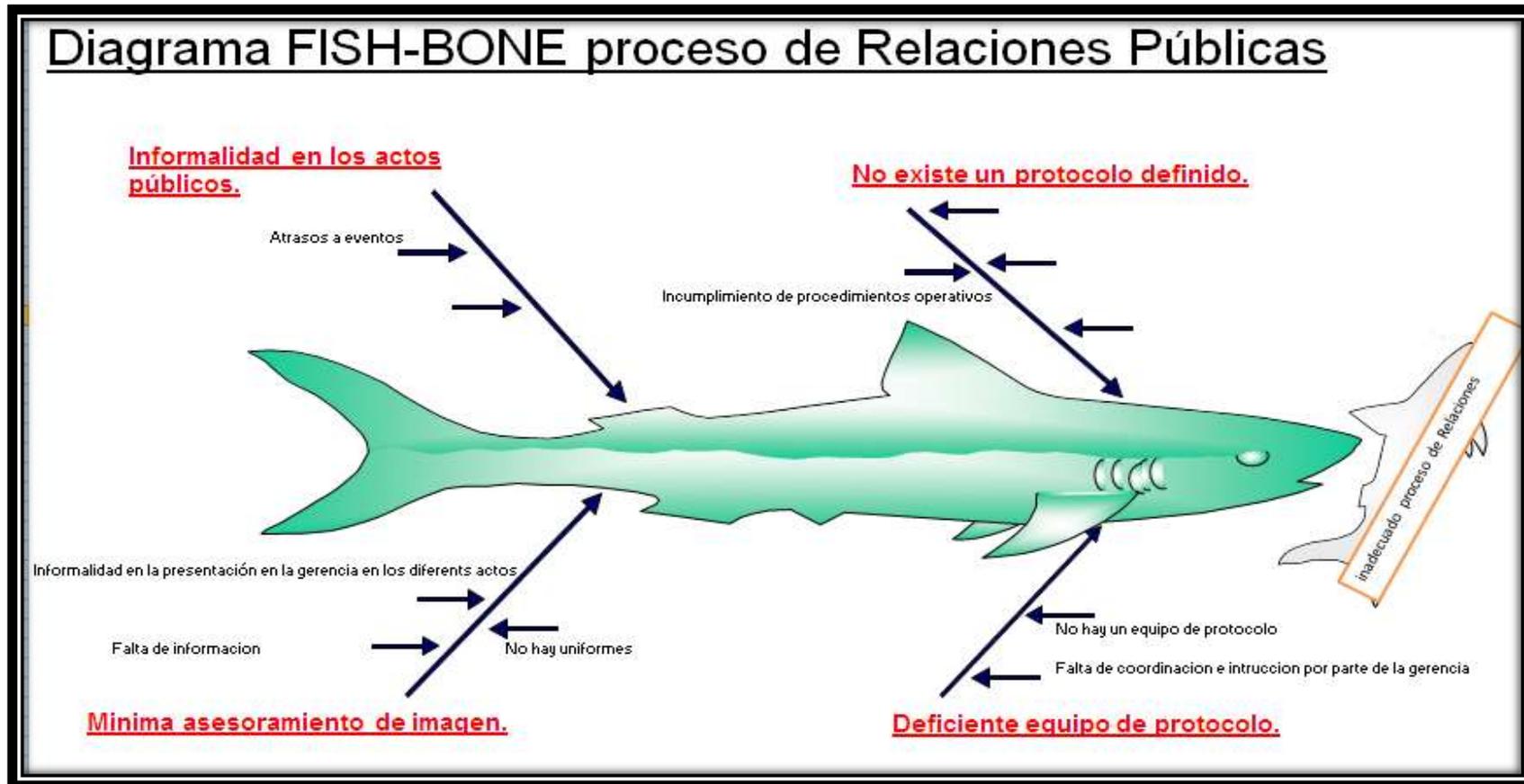


Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

En el presente diagrama de Pareto se determina que si solucionamos el 80% de los defectos principales como es la informalidad en los actos públicos y la inexistencia un protocolo definido se solucionará por completo proceso de Relaciones Públicas habiendo recursos económicos.

Gráfico 5: Análisis de Ishikawa proceso de Relaciones Públicas



Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

Según el gráfico del Ishikawa nos explica que el problema central, el inadecuado proceso de Relaciones públicas generan 4 causas principales, cada una con sus sub causas que son:

1. Causa .- Deficiente equipo de protocolo;
Sub causas, no haber el equipo de protocolo y la falta de coordinación
2. Causa .- Mínimo asesoramiento de imagen
Sub causa.- Informalidad en la presentación de la gerencia en los diferentes actos, falta de información, no hay uniformes.
3. Causa.- La informalidad en los actos públicos
Sub causa.- Atrasos en los eventos.
4. No existe existe un protocolo definido
Sub causa.- Incumplimiento de proceso operativo

1.3 Análisis causal de los inadecuados procesos de Preventa:

Tabla 9

Reporte de análisis causal proceso de Preventa

REPORTE DE ANALISIS CAUSAL	
Detalles del Área/Proyecto	
Nombre del Área/Proyecto	Gestión por procesos "TELECELE CRUZ"
WON / SWON	Preventa
Elaborado por:	Dennis Cruz
Reporte para el período de:	08 de Noviembre del 2018
Participantes:	Gerencia
SLA & Metas	
Proceso	Target (Meta)
El proceso de Preventa	Mejorar el proceso de preventa en un 100%

Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

Definición de Error/ Defecto
Existen falencias en el proceso de preventa, lo cual ocasiona inadecuados ingresos en la empresa.
Clasificación de Defectos Identificados (Lluvia de Ideas)
Trabajo sin base de datos
No existe equipo de trabajo
Limitadas promociones
Alta rotación de personal
No existe línea de servicio al cliente

Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

OG DE DEFECTOS							
Fecha de Control de Calidad	# Transacción/ nombre Item .	Nombre Responsable del Proceso/ID	Nombre Responsable Control de Calidad /ID	Descripción del Error	Tipo de Defecto	Nivel de Severidad	Estatus del defecto (abierto/ cerrado)
nov 2018	1	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	Improvisaciones para captar clientes	Trabajo sin base de datos	Mayor	ABIERTO
nov 2018	2	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	Plan de marketing improvisado	Limitadas promociones	Crítica	ABIERTO
nov 2018	3	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	No hay rutas de visitas a los barrios establecidas	No existe equipo de trabajo	Mayor	ABIERTO
nov 2018	4	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	Desconocimiento de servicio al cliente	Limitadas promociones	Crítica	ABIERTO
nov 2018	5	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	Altas cuotas de pre ventas	Trabajo sin base de datos	Crítica	ABIERTO
nov 2018	6	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	Vendedores Free lance	Alta rotación de personal	Sugerencia	ABIERTO
nov 2018	8	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	Individualismo en el equipo de ventas	No existe equipo de trabajo	Mayor	ABIERTO
	9	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	Descuido de los clientes potenciales	No existe línea de servicio al cliente		

Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

1.4 Análisis de Pareto proceso de Preventa:

Tabla 10

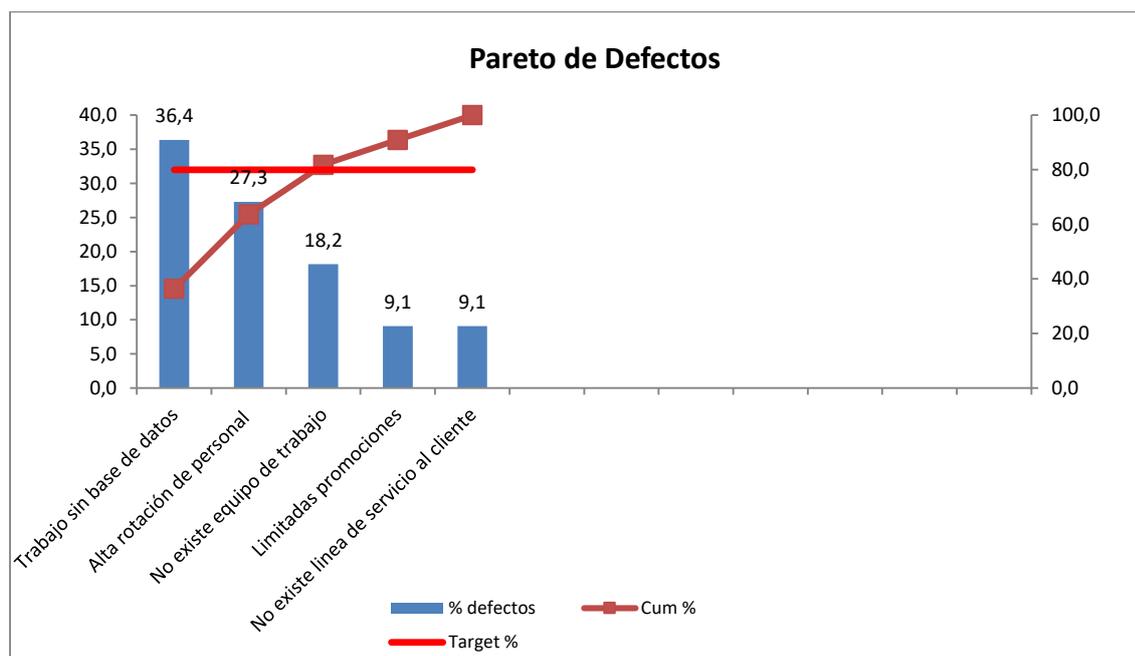
Análisis de Pareto proceso de Preventa

Tipo de Defecto	Número de Defectos al mes	% defectos	Cum %	Target %
Trabajo sin base de datos	4	36,4	36,4	80,0
Alta rotación de personal	3	27,3	63,6	80,0
No existe equipo de trabajo	2	18,2	81,8	80,0
Limitadas promociones	1	9,1	90,9	80,0
No existe línea de servicio al cliente	1	9,1	100,0	80,0

Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

Gráfico 6: Análisis de Pareto proceso de Preventa

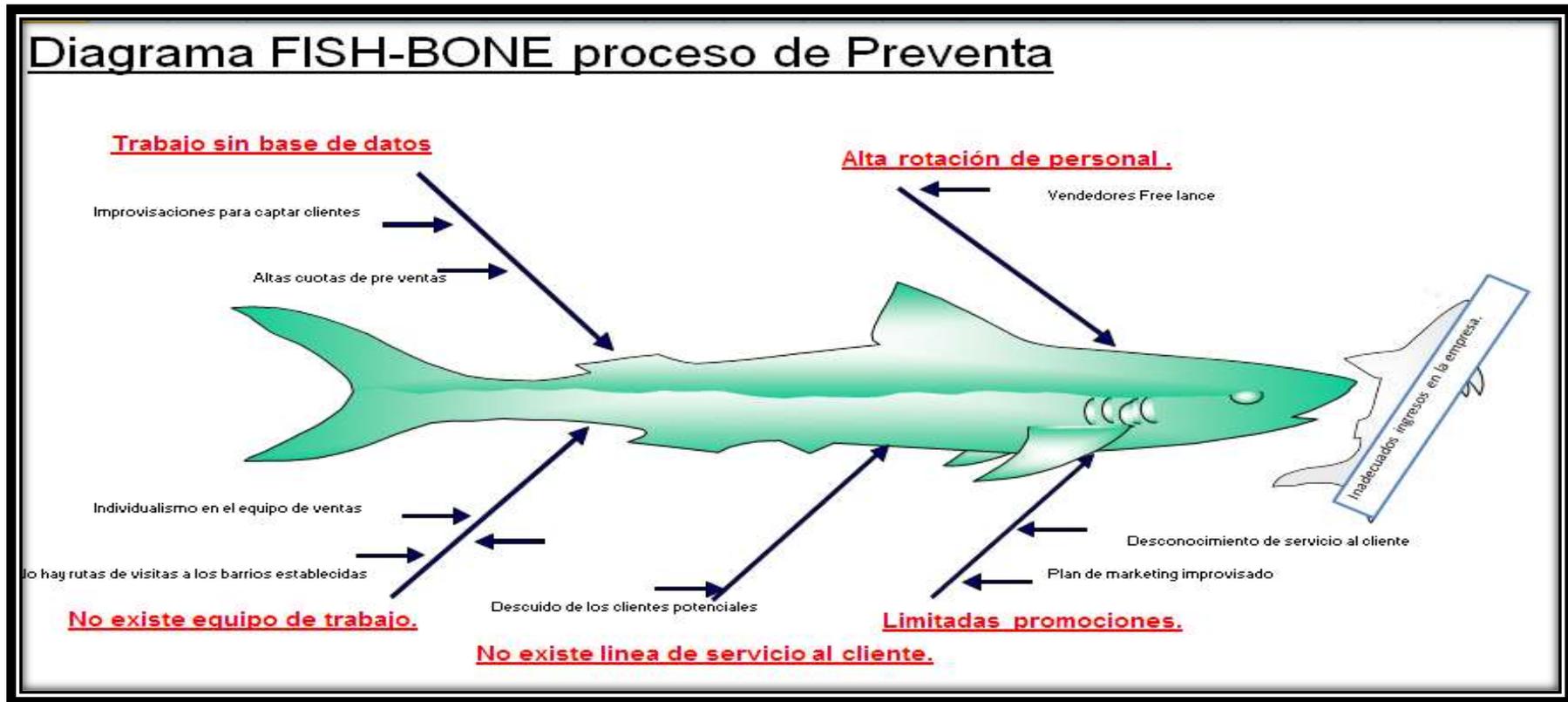


Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

En el presente diagrama de Pareto se determina que si solucionamos el 80% de los defectos principales como trabajos sin base de datos y la alta rotación de personal se solucionará proceso de preventa existiendo el recuso económico.

Gráfico 7: Análisis de Ishikawa proceso de Preventa



Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

Según el gráfico del Ishikawa nos explica que el problema central, inadecuado ingresos en la empresa generan 5 causas principales, cada una con sus sub causa que son:

1. Causa .- Limitadas promociones:
Sub causas, plan de marketing improvisado, desconocimiento de servicio al cliente no haber el equipo de protocolo y la falta de coordinación
2. Causa .- No existe líneas de servicio al cliente
Sub causa.- Descuido de los clientes potenciales
3. Causa.- No existe un equipo de trabajo
Sub causa.- Individualismo en el equipo de ventas, no hay rutas de visitas a los barrios establecidos.
4. Causa.- Alta rotación de personal
Sub causa.- Vendedores free lance
5. Causa.- Trabajo sin base de datos
Sub causa.- improvisación para captar clientes, alta cuotas de preventas.

1.5 Análisis causal de los inadecuados proceso de venta:

Tabla 11

Reporte causal proceso de Venta

REPORTE DE ANALISIS CAUSAL	
Detalles del Área/Proyecto	
Nombre del Área/Proyecto	Gestión por procesos "TELECELE CRUZ"
WON / SWON	Venta
Elaborado por:	Dennis Cruz
Reporte para el período de:	08 de Noviembre del 2018
Participantes:	Gerencia
SLA & Metas	
Proceso	Target (Meta)
El proceso de venta	Mejorar el proceso de venta en un 100%

Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

Definición de Error/ Defecto
Gestión de ventas inapropiadas.
Clasificación de Defectos Identificados (Lluvia de Ideas)
Perdida de ventas
Clientes enojados
Gestión documental errónea
Clasificación de clientes errónea
Vendedores sin preparación
Falta de stock

Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

LOG DE DEFECTOS							
Fecha de Control de Calidad	# Transacción/ nombre Item .	Nombre Responsable del Proceso/ID	Nombre Responsable Control de Calidad /ID	Descripción del Error	Tipo de Defecto	Nivel de Severidad	Estatus del defecto (abierto/ cerrado)
nov 2018	1	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	Inadecuada información a los clientes	Perdida de ventas	Mayor	ABIERTO
nov 2018	2	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	Mala atención	Clientes enojados	Crítica	ABIERTO
nov 2018	3	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	Desorden en los documentos	Gestión documental errónea	Mayor	ABIERTO
nov 2018	4	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	Descuentos mal otorgados	Clasificación de clientes errónea	Crítica	ABIERTO
nov 2018	5	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	Vendedores sin capacitación	Vendedores sin preparación	Crítica	ABIERTO
nov 2018	6	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	Limitado Stock	Falta de stock	Sugerencia	ABIERTO
nov 2018	8	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	Mala planificación de pedidos	Falta de stock	Mayor	ABIERTO
nov 2018	9	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	No existe un software adecuado	Gestión documental errónea	Crítica	ABIERTO
nov 2018	10	Dennis Cruz	Rodrigo Cruz	Entregas a destiempo	Perdida de ventas	Menor	ABIERTO

Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

1.6 Análisis de Pareto proceso de venta:

Tabla 12

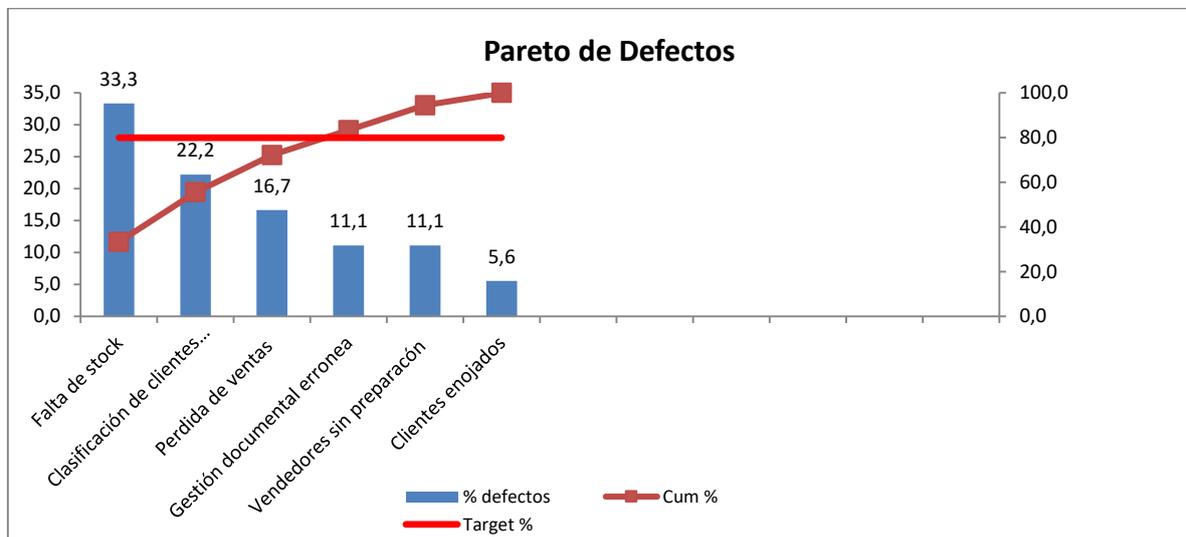
Análisis de Pareto proceso de venta

Tipo de Defecto	Número de Defectos al mes	% defectos	Cum %	Target %
Falta de stock	6	33,3	33,3	80,0
Clasificación de clientes errónea	4	22,2	55,6	80,0
Perdida de ventas	3	16,7	72,2	80,0
Gestión documental errónea	2	11,1	83,3	80,0
Vendedores sin preparación	2	11,1	94,4	80,0
Clientes enojados	1	5,6	100,0	80,0

Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

Gráfico 8: Análisis de Pareto proceso de Venta

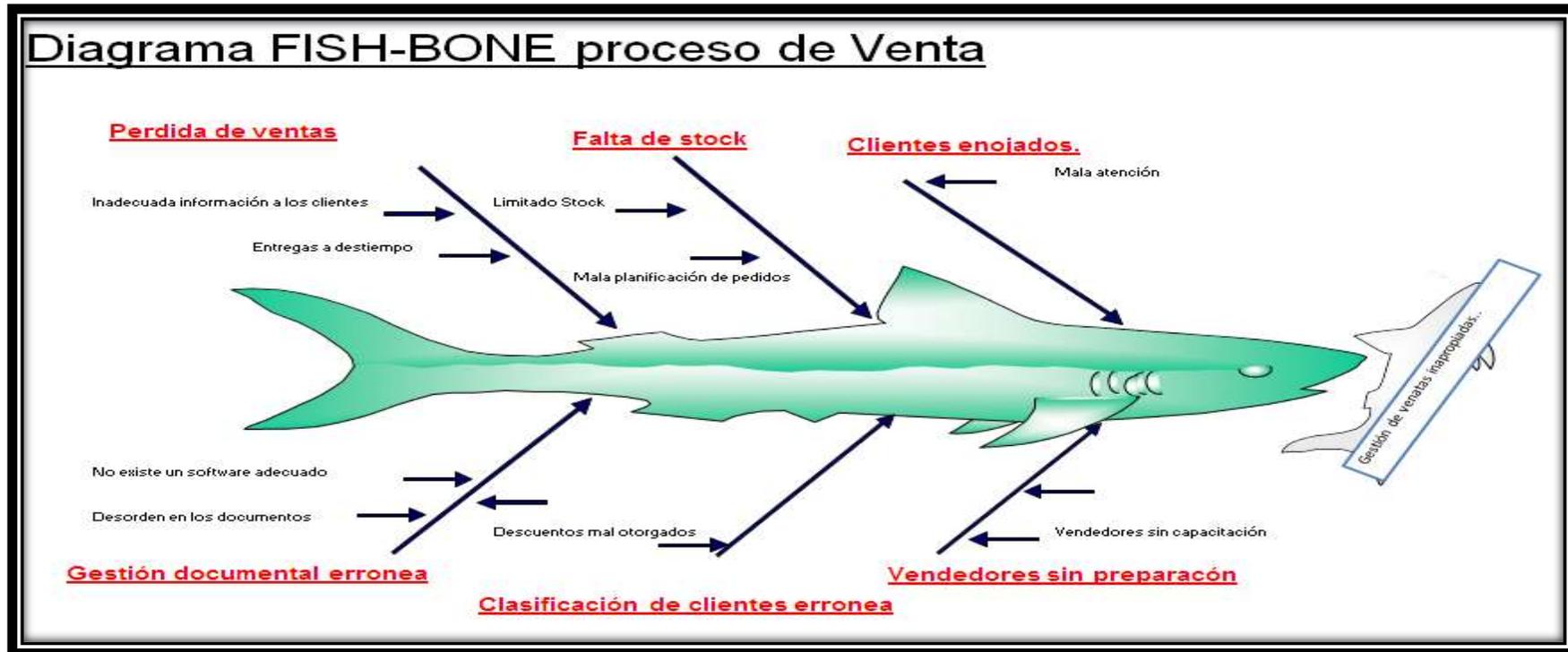


Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

Según el diagrama de análisis de Pareto nos muestra que si solucionamos el 80% de los defectos principales como son la falta de stock y la clasificación de los clientes en proceso de venta.

Gráfico 9: Análisis de Ishikawa proceso de Venta



Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

Según el grafico del Ishikawa nos explica que el problema central la inadecuada gestión de ventas con 6 causas principales y cada causa con sus sub causas

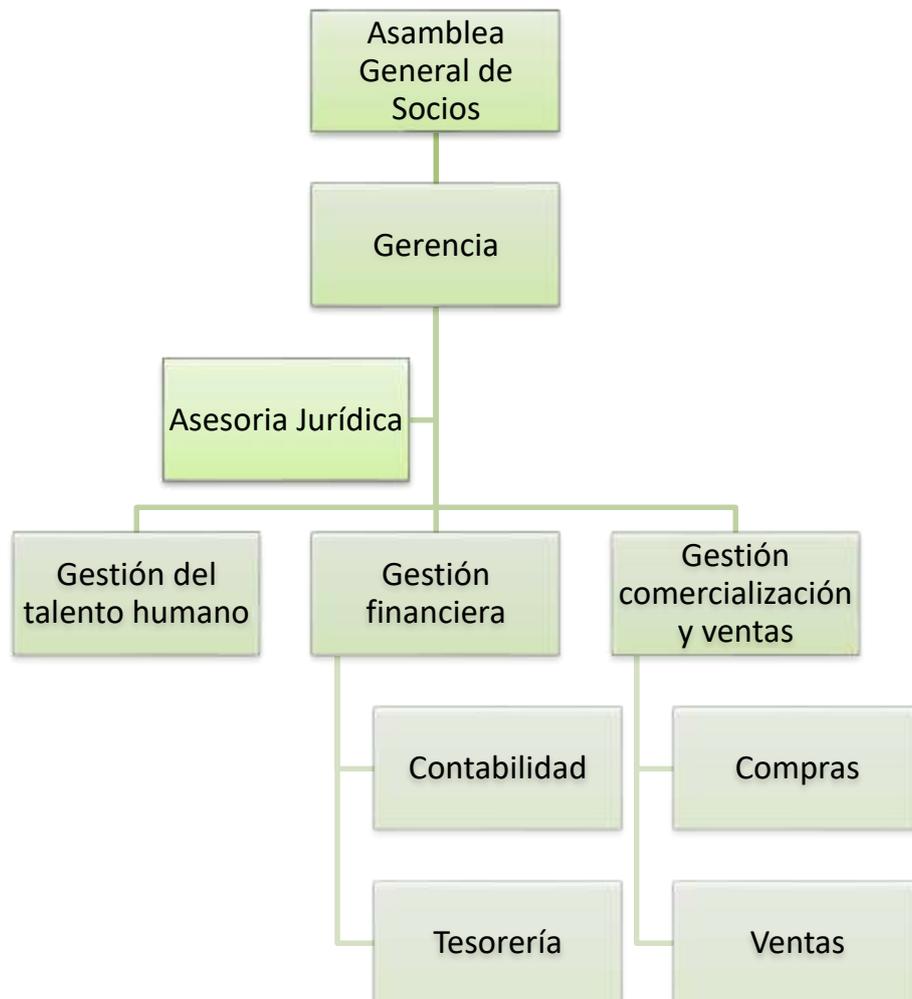
1. Causa .- Perdidas de ventas
Sub causas, Inadecuada información a los clientes, entregas a destiempo
2. Causa .- Falta de stock
Sub causa.- Limitado stock y mala planificación de pedidos
3. Causa.- Clientes enojados
Sub causa.- Mala atención al cliente.
4. Causa.- Gestión documental errónea
Sub causa.- No existe un software adecuado, desorden en los documentos
5. Causa.- Errónea clasificación de clientes
Sub causa.- Descuentos mal otorgados
6. Causa.- Vendedores sin preparación
Sub causa.- Vendedores sin capacitación

CAPITULO II

2. GESTIÓN POR PROCESOS

2.1 Organigrama

Gráfico 10: organigrama Estructural empresa TELECELE CRUZ CIA. LTDA.



Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

En la empresa TELECELE CRUZ CIA. LTDA, existe en la organización una estructura vertical donde se evidencia la jerarquía, estando a la cabeza la asamblea general de socios, continuando debajo la gerencia, seguido por un asesor jurídico y continuo las gerencias departamentales

2.2 Cadena de valor

Gráfico 11: Cadena de Valor empresa Telecele Cruz

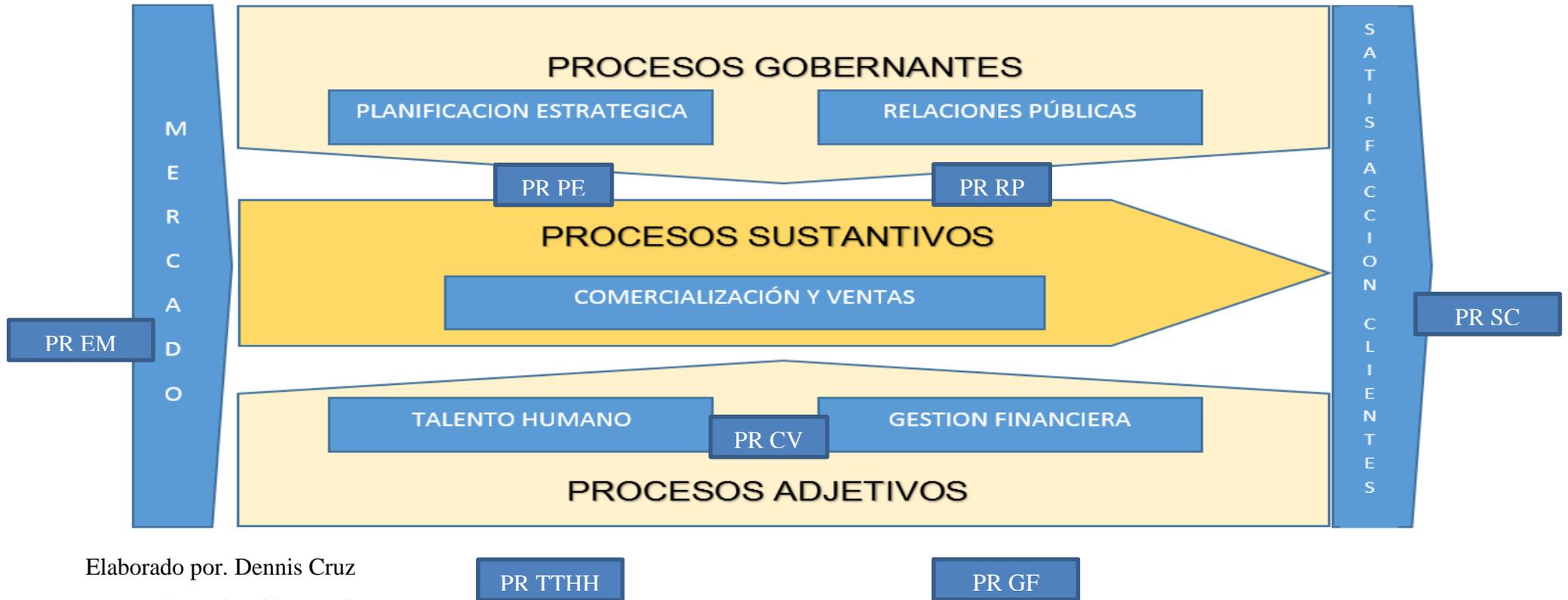


Elaborado por: Dennis Cruz
Fuente: Investigación propia

En la cadena de valor se evidencia las actividades principales, generadoras de valor para la empresa TELECELE CRUZ CIA. LTDA. en los departamentos de logística interna, operaciones, logística externa, gestión de ventas, servicios añadidos. También se evidencia los departamentos de apoyo para la gestión de valor de la empresa.

2.3 Mapa de procesos

Gráfico 12: Mapa de Procesos empresa Telecele Cruz



Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

En el mapa de procesos de la empresa TELECELE CRUZ CIA. LTDA se observa en el diagrama los procesos gobernantes, los procesos sustantivos o agregadores de valor y los procesos adjetivos o de apoyo donde existe una entrada al mercado y una salida para la satisfacción de los clientes.

Caracterización de procesos de Relaciones Públicas

RELACIONES PÚBLICAS			
OBJETIVO	Elaborar la planificación estratégica anual de la organización		
RESPONSABLE	Gerencia		
PROVEEDORES		PROCEDIMIENTO	CLIENTES
Dirección estratégica Unidades administrativas		Diagnostico interno y externo de los canales de comunicación Análisis de imagen corporativa Elaboración de estrategias de relaciones públicas	
	Informes de gestión por áreas		Cientes Empresas
		Plan de relaciones públicas	
INDICADORES			
Nombre	Fórmula	frecuencia	Responsable
Cumplimiento objetivos	Metas presupuesto/ metas cumplidas x 100	Trimestral	Jefe de área
Facilitadores	Recursos	Documentación	
Responsables de área	Administrativos Financieros	Plan de relaciones públicas	

Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

COMERCIALIZACIÓN VENTAS Y PREVENTAS			
OBJETIVO	Desarrollar de manera eficiente el proceso de venta del producto		
RESPONSABLE	Jefe de área de comercialización		
PROVEEDORES		PROCEDIMIENTO	CLIENTES
Cientes potenciales Cientes antiguos		Determinación de metas de ventas Organización de fuerza de ventas	
Oportunidades de mercado		Diseño de estrategias de ventas Capacitación del personal Recepción de quejas del cliente	
		Plan de preventas Plan de ventas Venta del producto	Satisfacción del cliente
INDICADORES			
Nombre	Fórmula	frecuencia	Responsable
Volumen de ventas	$\text{Ventas proyectadas mes} / \text{ventas realizadas mes} \times 100$	Mensual	Responsable de área
Efectividad de ventas	$\text{Proformas mes} / \text{ventas mes} \times 100$	Mensual	Responsable de área
Satisfacción de clientes	$\text{Reclamos mes actual} / \text{reclamos mes anterior} \times 100$	Mensual	
Facilitadores	Recursos	Documentación	
Responsable de área	Personal de ventas Infraestructura puntos de venta	Facturas Proformas	

Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

TELECELE CRUZ CIA LTDA..		CONFIDENCIAL Y DE USO INTERNO		
VIGENCIA	CODIGO	VERSION	PAGINAS	
2018	PR-RP	01	Página 51 de 4	
TITULO: RELACIONES PÚBLICAS				
	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Aprobado por:		Asamblea General de Socios	23 de noviembre 2018	
Revisado por:		Asamblea General de Socios	23 de noviembre 2018	
Elaborado por:	Gerencia		20 de noviembre 2018	

CONTROL DE CAMBIOS

Descripción del cambio	del	Fecha de ejecución	de	Realizado por		Solicitado por	
				Nombre	Cargo	Nombre	Cargo
Elaboración Manual	del	10 de octubre 2018		Comisión designada			
Aprobación Manual	de	22 de noviembre 2018		Junta de socios			
PROCESO DE RELACIONES PÚBLICAS TELECELE CRUZ CIA LTDA..				Código: PR-VC-GVS			
				Tipo de proceso: Gobernante <input checked="" type="checkbox"/> Sustantivo <input type="checkbox"/>			
				Status: Propuesto <input checked="" type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> Publicado <input type="checkbox"/>			
				Fecha de elaboración: Noviembre/2018			
				Fecha de última revisión: Noviembre /2018			
				Fecha de próxima revisión: Diciembre/2018			

INDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO
3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
4. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

PROCESO DE RELACIONES PÚBLICAS TELECELE CRUZ CIA LTDA..	Código: PR-VC-GVS
	Tipo de proceso: Gobernante <input checked="" type="checkbox"/> Sustantivo <input type="checkbox"/>
	Status: Propuesto <input checked="" type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> Publicado <input type="checkbox"/>
	Fecha de elaboración: Noviembre/2018
	Fecha de última revisión: Noviembre /2018
	Fecha de próxima revisión: Diciembre/2018

OBJETIVO

Gestionar la comunicación estratégica de la empresa para desarrollar los vínculos con el público en general a fin de fortalecer la percepción que la sociedad tiene acerca de la empresa hasta diciembre del 2025.

POLÍTICAS

Contar en la empresa con un instructivo de relaciones públicas

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Gerente:

- 1.1. Recibir la invitación
- 1.3. Aceptar la invitación.
- 1.4. Planificar las participaciones en eventos.
- 1.5. Determinar de objetivos y metas comparándolos con el plan estratégico.
- 1.6. Elaborar de estrategias
 - 1.9. Aprobar el presupuesto.
 - 1.10. Delegar la participación

1.12. Recibir el presupuesto.

1.13. Acudir al evento.

Asistente de gerencia

1.2. Proporcionar información al gerente

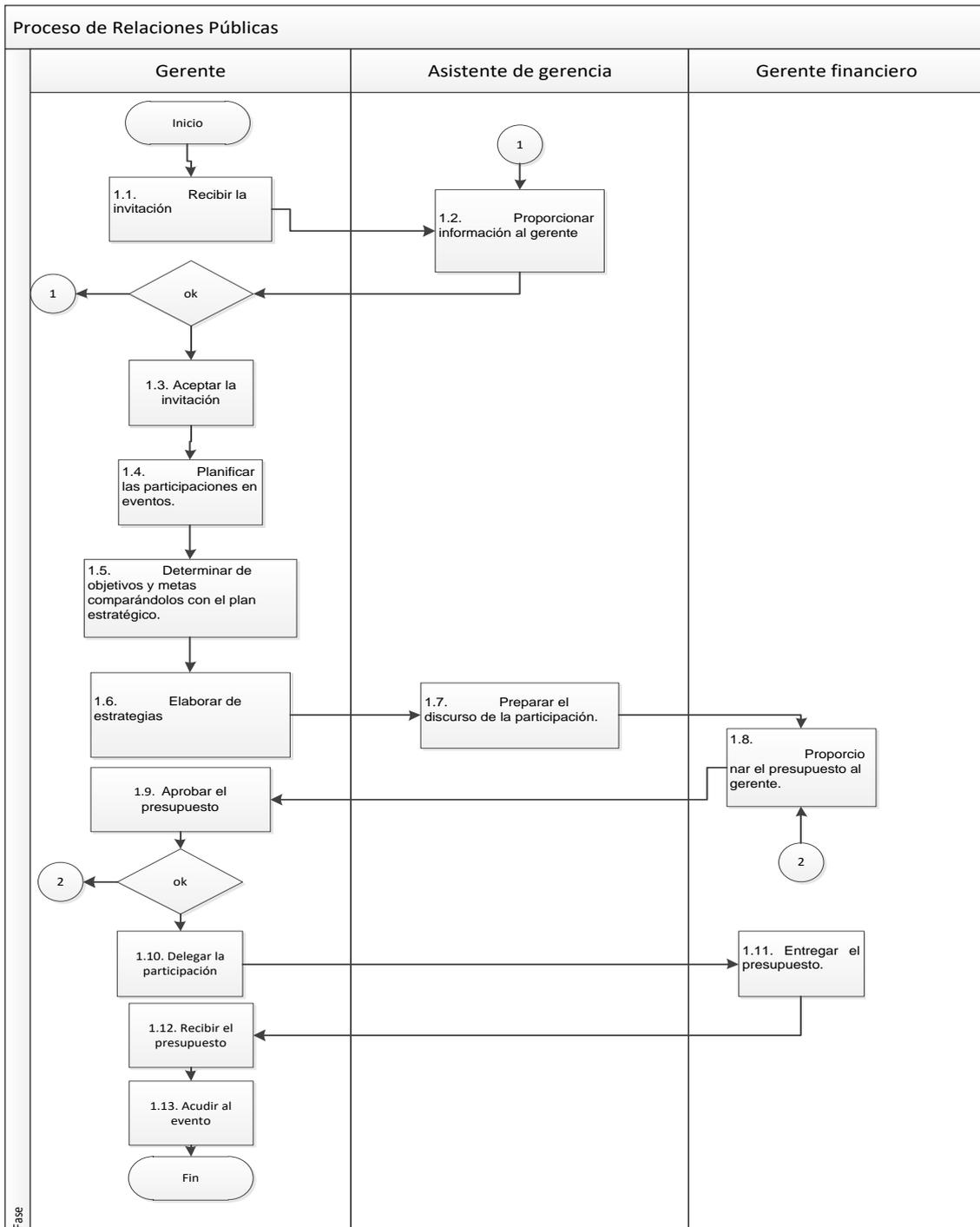
1.7. Preparar el discurso de la participación.

Gestión financiera Gerente

1.8. Proporcionar el presupuesto al gerente.

1.11. Entregar el presupuesto.

4 Mapeo: Flujograma:



Elaborado por: Dennis Cruz

TELECELE CRUZ CIA LTDA..		CONFIDENCIAL Y DE USO INTERNO		
VIGENCIA	CODIGO	VERSION	PAGINAS	
2018	PR-CV-PV	01	Página 55 de 4	
TITULO: PROCESO DE PREVENTA				
	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Aprobado por:		Gerente general	23 de noviembre 2018	
Revisado por:		Gerente general	23 de noviembre 2018	
Elaborado por:	Jefe de área de comercialización		20 de noviembre 2018	

CONTROL DE CAMBIOS

Descripción del cambio	Fecha de ejecución	Realizado por		Solicitado por	
		Nombre	Cargo	Nombre	Cargo
Elaboración del Manual	10 de octubre 2018	Comisión designada			
Aprobación de Manual	22 de noviembre 2018	Junta de socios			

PROCESO DE PREVENTA TELECELE CRUZ CIA LTDA..	Código: PR-VC-GVS
	Tipo de proceso: Gobernante <input type="checkbox"/> Sustantivo <input checked="" type="checkbox"/>
	Status: Propuesto <input checked="" type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> Publicado <input type="checkbox"/>
	Fecha de elaboración: Noviembre/2018
	Fecha de última revisión: Noviembre /2018
	Fecha de próxima revisión: Diciembre/2018

INDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO
3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
4. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

PROCESO DE PREVENTA TELECELE CRUZ CIA LTDA..	Código: PR-VC-GVS
	Tipo de proceso:
	Gobernante <input type="checkbox"/> Sustantivo <input checked="" type="checkbox"/>
	Status:
	Propuesto <input checked="" type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> Publicado <input type="checkbox"/>
	Fecha de elaboración: Noviembre/2018
Fecha de última revisión: Noviembre /2018	
Fecha de próxima revisión: Diciembre/2018	

OBJETIVO

Recopilar la información necesaria sobre los potenciales y actuales clientes para facilitar el proceso de compra e incrementar las ventas hasta diciembre del 2025.

POLÍTICAS

Contar en la empresa con un procedimiento de preventa.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe de área de comercialización y ventas:

- 1.1 Analizar el estudio de mercado
- 1.2 Elaborar de perfiles de clientes
- 1.3 Localizar de clientes
- 1.4 Diseñar de estrategias para captación de clientes
- 1.7 Aplicar de estrategias
- 1.8 Desarrollar de la base de datos

1.9 Delegar rutas a los vendedores

Gestión talento humano

1.5 Capacitación sobre estrategias de venta

Gestión financiera gerente

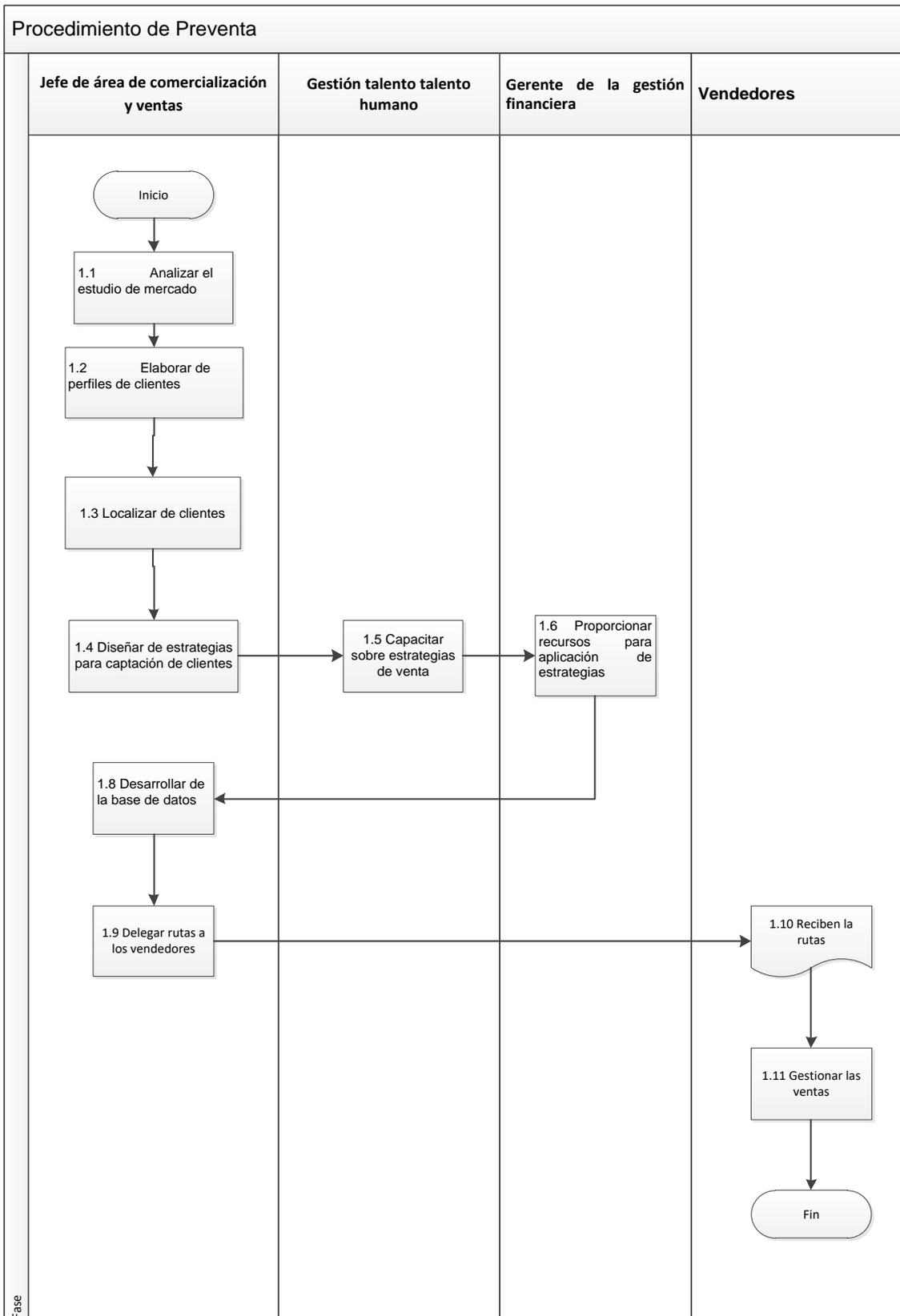
1.6 Proporcionar recursos para aplicación de estrategias

Vendedores

1.10 Recibir las rutas.

1.11 Gestionar las ventas

4 Mapeo: Flujograma:



TELECELE CRUZ CIA LTDA..		CONFIDENCIAL Y DE USO INTERNO		
VIGENCIA	CODIGO	VERSION	PAGINAS	
2018	PR-CV-V	01	Página 59 de 4	
TITULO: PROCESO DE VENTA				
	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Aprobado por:		Gerente general	23 de noviembre 2018	
Revisado por:		Gerente general	23 de noviembre 2018	
Elaborado por:	Jefe de área de comercialización		20 de noviembre 2018	

CONTROL DE CAMBIOS

Descripción del cambio	Fecha de ejecución	Realizado por		Solicitado por	
		Nombre	Cargo	Nombre	Cargo
Elaboración del Manual	10 de octubre 2018	Comisión designada			
Aprobación de Manual	22 de noviembre 2018	Junta de socios			

<p style="text-align: center;">PROCESO DE VENTA</p> <p>TELECELE CRUZ CIA LTDA..</p>	Código: PR-VC-PTV
	Tipo de proceso: Gobernante <input type="checkbox"/> Sustantivo <input checked="" type="checkbox"/> Apoyo <input type="checkbox"/>
	Status: Propuesto <input checked="" type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> Publicado <input type="checkbox"/>
	Fecha de elaboración: Noviembre/2018
	Fecha de última revisión: Noviembre /2018
	Fecha de próxima revisión: Diciembre/2018

INDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO
3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
4. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

PROCESO DE VENTA TELECELE CRUZ CIA LTDA..	Código: PR-VC-PTV
	Tipo de proceso:
	Status: Propuesto <input checked="" type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> Publicado <input type="checkbox"/>
	Fecha de elaboración: Noviembre/2018
	Fecha de última revisión: Noviembre /2018
	Fecha de próxima revisión: Diciembre/2018

OBJETIVO

Entregar productos a los clientes capaces de satisfacer sus expectativas y necesidades a cambio de un precio adecuado a fin de incrementar los ingresos de efectivo para la empresa hasta diciembre del 2025.

POLÍTICAS

Contar en la empresa con un procedimiento de ventas establecido.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe de área de comercialización y ventas:

- 1.2 Elaboración de perfiles de clientes
- 1.3 Solicitar el pedido del cliente.
- 1.5 Verificar el stock
- 1.6 Generar el pedido a los proveedores.
- 1.9. Recibir el requerimiento pedido al proveedor
- 1.11 Alimentar la base de datos.

Cliente

1.1 Hacer el requerimiento.

1.4 Entregar el pedido de compra

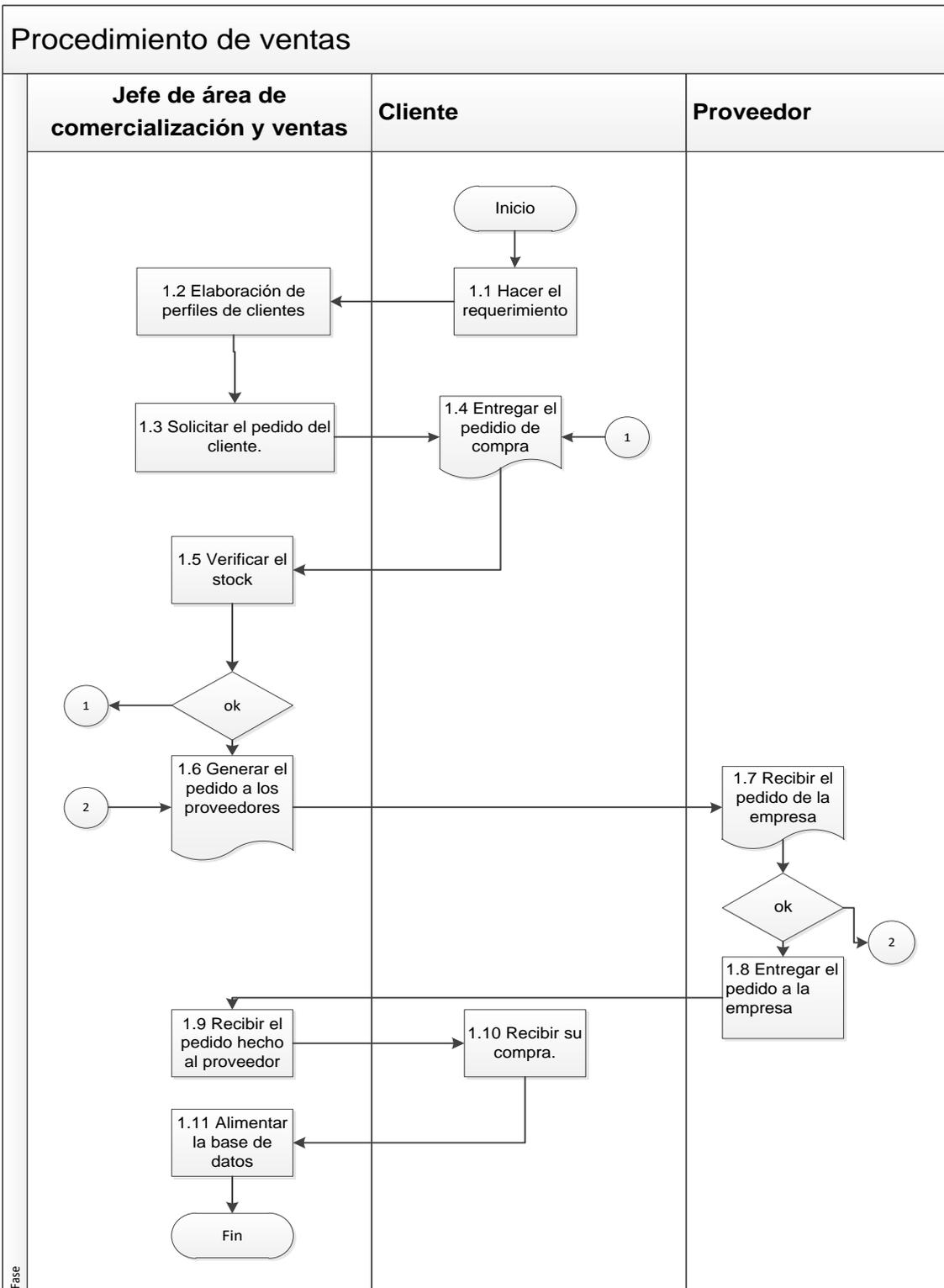
1.10 Recibir su compra.

Proveedor

1.7 Recibir el pedido de la empresa

1.8. Entregar el pedido a la empresa

4 Mapeo: Flujograma:



2.4 Plan de Acción Proceso de Relaciones Públicas:

Tabla 13: Grado de involucramiento de personas en las Relaciones Públicas

TECNICA DE GRUPO
NOMINAL

Problema Principal: Inadecuado proceso de relaciones públicas

Persona	Falta de capacitación de nuevos procesos	Falta de coordinación	Capacidad de procesamiento	Desconocimiento de procedimientos actuales	Envío de documentación incompleta	Falta actualización de manuales	Sistema presenta lentitud	Errores de proceso
Silvia Espinoza	6	7	2	3	4	8	5	1
Rodrigo Cruz	5	7	1	3	2	8	6	4
Denis Cruz	5	6	1	2	3	8	7	4
Total	16	20	4	8	9	24	18	9

Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

En el plan de acción se evidencia las personas involucradas en las relaciones públicas donde se hace una ponderación del uno al diez donde se explica el grado de involucramiento que tienen las personas en las fallas detectadas.

Tabla 14

Registro de Acciones procesos de Relaciones Públicas

REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS

SI	Problema/Tipos de Defectos Dirigidos	Causa Raíz	Acciones Correctivas Propuestas	Responsable	Fecha de Inicio AC	Fecha Objetivo de Implementación	Fecha de Cierre	Verificado por
1	Manual desactualizado	Informalidad en los actos públicos.	Realizar una reunión entre las personas responsables de la actualización de manuales y procedimientos para que se unifique y actualice el manual del proceso de apertura de cuentas y evitar información ambigua.	Dennis Cruz	ene-19	feb-19		Rodrigo Cruz
2	Manual desactualizado	No existe un protocolo definido.	Realizar una reunión y pedir que nos mantengan actualizados de cambios que se realicen conforme al proceso de relaciones públicas para evitar posibles errores y malestar con los clientes	Dennis Cruz	ene-19	feb-19		Rodrigo Cruz
3	Manual desactualizado	Deficiente equipo de protocolo.	Realizar reuniones mensuales para poder recibir retroalimentación del proceso de relaciones públicas, conocimiento de lanzamiento de nuevas campañas por parte de la empresa y definir un responsable en comunicar nuevos productos y cambios a implementarse.	Dennis Cruz	ene-19	feb-19		Rodrigo Cruz
4	Manual desactualizado	Mínimo asesoramiento de imagen.	Contratar un aseso externo	Dennis Cruz	ene-19	feb-19		Rodrigo Cruz

Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

A partir del grado de involucramiento en el plan de acción se registra las acciones correctivas de Relaciones Públicas, se detecta problemas de tipos de defectos dirigidos como es el manual desactualizado, causas de raíz donde se evidencia la informalidad en los actos públicos, la no existencia de un protocolo definido, el deficiente equipo de protocolo y el mínimo asesoramiento de imagen, en le cual se propone las diferentes acciones correctivas propuestas

2.5 Plan de Acción Procedimiento de Preventa:

Tabla 15

Plan de Acción Procedimiento de Preventa

METODOLOGIA DE TECNICA DE GRUPO NOMINAL

Problema Principal: Inadecuado proceso de preventa

Persona	Falta de capacitación de nuevos procesos	Falta de coordinación	Capacidad de procesamiento	Desconocimiento de procedimientos actuales	Envío de documentación incompleta	Falta actualización de manuales	Sistema presenta lentitud	Errores de proceso
Silvia Espinoza	6	7	2	3	4	8	5	1
Rodrigo Cruz	5	7	1	3	2	8	6	4
Denis Cruz	5	6	1	2	3	8	7	4
Total	16	20	4	8	9	24	18	9

Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

En el plan de acción se evidencia las personas involucradas en las preventas donde se hace una ponderación del uno al diez donde se explica el grado de involucramiento que tienen las personas en las fallas detectadas.

Tabla 16

Registro de acciones proceso de preventas

REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS

SI	Problema/Tipos de Defectos Dirigidos	Causa Raíz	Acciones Correctivas Propuestas	Responsable	Fecha de Inicio AC	Fecha Objetivo de Implementación	Fecha de Cierre	Verificado por
1	Manual desactualizado	Trabajo sin base de datos	Realizar una reunión entre las personas responsables de la actualización de manuales y procedimientos para que se unifique y actualice el manual del proceso de apertura de cuentas y evitar información ambigua.	Dennis Cruz	ene-19	feb-19		Rodrigo Cruz
2	Manual desactualizado	No existe equipo de trabajo	Realizar una reunión y pedir que nos mantengan actualizados de cambios que se realicen conforme al proceso de preventa para evitar posibles errores y malestar con los clientes	Dennis Cruz	ene-19	feb-19		Rodrigo Cruz
3	Manual desactualizado	Limitadas promociones	Realizar reuniones mensuales para poder recibir retroalimentación del proceso de preventa, conocimiento de lanzamiento de nuevas campañas por parte de la empresa y definir un responsable en comunicar nuevos productos y cambios a implementarse.	Dennis Cruz	ene-19	feb-19		Rodrigo Cruz
4	Manual desactualizado	Alta rotación de personal	Generar un plan de incentivos al personal de ventas	Dennis Cruz	ene-19	feb-19		Rodrigo Cruz
5	Manual desactualizado	No existe línea de servicio al cliente	Colocar una oficina de atención al cliente, una línea 1800.	Dennis Cruz	ene-19	feb-19		Rodrigo Cruz

Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

A partir del grado de involucramiento en el plan de acción se registra las acciones correctivas de Preventas, se detecta problemas de tipos de defectos como es el manual desactualizado y en las causas de raíz donde se evidencia el trabajo sin base de datos, no existe equipo de trabajo, limitadas promociones, alta rotación de personal y no existe línea de servicio al cliente. En el cual se propone las diferentes acciones correctivas propuestas en el cuadro

2.6 Plan de Acción Procedimiento de Venta:

Tabla 17

Plan de Acción Procedimiento de Venta

METODOLOGÍA DE TECNICA DE GRUPO NOMINAL

Problema Principal: Inadecuado proceso de venta

Persona	Falta de capacitación de nuevos procesos	Falta de coordinación	Capacidad de procesamiento	Desconocimiento de procedimientos actuales	Envío de documentos incompletos	Falta actualización de manuales	Sistema presenta lentitud	Errores de proceso
Silvia Espinoza	6	6	6	7	9	9	5	1
Rodrigo Cruz	6	6	6	7	9	9	6	4
Denis Cruz	6	6	6	7	9	9	7	4
Total	18	18	18	21	27	27	18	9

Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

En el plan de acción se evidencia las personas involucradas en las ventas donde se hace una ponderación del uno al diez donde se explica el grado de involucramiento que tienen las personas en las fallas detectadas.

Tabla 18

Registro de acciones proceso de ventas

REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS

SI	Problema/Tipos de Defectos Dirigidos	Causa Raíz	Acciones Correctivas Propuestas	Responsable	Fecha de Inicio AC	Fecha Objetivo de Implementación	Fecha de Cierre	Verificado por
1	Manual desactualizado	Perdida de ventas	Realizar una reunión entre las personas responsables de la actualización de manuales y procedimientos para que se unifique y actualice el manual del proceso de apertura de cuentas y evitar información ambigua.	Dennis Cruz	ene-19	feb-19		Rodrigo Cruz
2	Manual desactualizado	Clientes enojados	Realizar una reunión y pedir que nos mantengan actualizados de cambios que se realicen conforme al proceso de venta para evitar posibles errores y malestar con los clientes	Dennis Cruz	ene-19	feb-19		Rodrigo Cruz
3	Manual desactualizado	Gestión documental errónea	Diseñar un software con las funciones básicas para el requerimiento de la documentación de ventas.	Dennis Cruz	ene-19	feb-19		Rodrigo Cruz
4	Manual desactualizado	Clasificación de clientes errónea	Clasificar a los clientes en clientes vip, oro y bronce.	Dennis Cruz	ene-19	feb-19		Rodrigo Cruz
5	Manual desactualizado	Vendedores sin preparación	Diseñar un plan de capacitaciones.	Dennis Cruz	ene-19	feb-19		Rodrigo Cruz
6	Manual desactualizado	Falta de stock	Generación de un plan de pedidos adecuado.	Dennis Cruz	ene-19	feb-19		Rodrigo Cruz

Elaborado por. Dennis Cruz

Fuente: Investigación propia

A partir del grado de involucramiento en el plan de acción se registra las acciones correctivas de ventas, se detecta problemas de tipos de defectos como es el manual desactualizado y en las causas de raíz donde se evidencia perdida de ventas, clientes enojados, gestión documental errónea clasificación de clientes errónea, vendedores sin preparación y faltad de stock. En el cual se propone las diferentes acciones correctivas propuestas en el cuadro.

CONCLUSIONES:

- Se generó el diagnóstico utilizando el instrumento de investigación de la entrevista, se aplicó las herramientas básicas de calidad como es el análisis de Pareto y la espina de pescado de Ishikawa, para poder entender las causas del proceso gobernante de relaciones públicas, de preventa y venta, donde se detecta que el procedimiento de relaciones públicas es deficiente al igual que el procedimiento de preventa y venta que no están funcionando de manera adecuada.
- En el checklist se demuestra que la empresa funciona en un 49% de eficiencia por lo tanto es prioritario generar el proceso de relaciones públicas de preventa y venta.
- Se propone el mapa de procesos para la empresa su cadena de valor. Los formatos de procesos y procedimientos que deben ser auditados para la empresa, se propone un plan de acción en donde se determinó realizar reuniones de trabajo y capacitación al personal sobre los procesos planteados en el presente trabajo de titulación.

RECOMENDACIONES:

- Se debe generar seguimientos continuos mediante auditorías internas para la verificación del buen funcionamiento de los procesos planteados.
- Desarrollar investigaciones para formar al personal de la empresa analizada.
- La investigación realizada sirva de incentivo a los dueños de la empresa para que emprendan nuevas técnicas y herramientas actuales para el desarrollo adecuado de la empresa y la mejora continua

BIBLIOGRAFÍA:

- Alvarez, A. (8 de 11 de 2008). *Proceso y procedimiento*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2018, de <https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/6871/Procesal4.pdf?sequence=32>
- Alvear, A. (26 de 03 de 2015). *Elaboración de un organigrama y manual de funciones para Anpestrid Construcciones Cia.Ltda*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2018, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/8731/1/UPS-CT004997.pdf>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades*. México D.F.: Pearson Educación.
- Camalle, V. (2018). *Diseñar un Modelo de Gestión por Procesos para los procesos gobernantes de la Compañía de transporte escolar e institucional COMTRANSERSAPR S.A*. Quito: UMET.
- Caracterización de Procesos Comunidad. (12 de 04 de 2008). *Gerencia de procesos*. Recuperado el 29 de 01 de 2019, de <http://gerenciaprosesos.comunidadcoomeva.com/blog/index.php?/categories/5-5-Characterizacion>
- Díaz, E. (17 de 5 de 2015). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos en PYMES de la industria gráfica en el sector norte de la ciudad de Quito*. Recuperado el 14 de agosto de 2018, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4667/1/T1725-MBA-Diaz-Propuesta.pdf>
- Díaz, M. (21 de 07 de 2015). *Definición de empresa y sus funciones. El ejemplo de The Coca Cola Company*. Recuperado el 08 de 01 de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/definicion-de-empresa-y-sus-funciones-el-ejemplo-de-the-coca-cola-company/>
- Ecuador, Asamblea Nacional. (29 de Diciembre de 2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión*. Recuperado el 19 de 10 de 2017, de Registro Oficial N.- 351 del 29 de diciembre de 2010: <http://www.puertodemanta.gob.ec/wp-content/uploads/2013/02/codigo-organico-de-la-produccion.pdf>
- Ecuador, Asamblea Nacional. (18 de 02 de 2015). *Ley de Telecomunicaciones*. Recuperado el 07 de Noviembre de 2018, de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2016/05/Ley-Org% C3%A1nica-de-Telecomunicaciones.pdf

- Ecuador, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (3 de 12 de 2011). *Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC'S) 2016*. Recuperado el 30 de Abril de 2018, de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2016/170125.Presentacion_Tics_2016.pdf
- Ecuador, Ministerio de Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información. (2015). *En Ecuador se quintuplicaron los usuarios de teléfonos inteligentes*. Recuperado el 7 de noviembre de 2018, de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/en-ecuador-se-quintuplicaron-los-usuarios-de-telefonos-inteligentes/>
- El Telégrafo. (13 de Septiembre de 2017). *En el Ecuador hay 15'055,240 líneas de telefonía celular activas*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2018, de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/tecnologia/30/en-el-ecuador-hay-15-055-240-lineas-de-telefonos-celular>
- Enciclopedia Virtual. (29 de 01 de 2019). *Política públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Cuahuitlán, Sinaloa, México*. Recuperado el 29 de 01 de 2019, de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html
- Escuela de Gestión Empresarial Universidad Metropolitana del Ecuador. (2018). *Pertinencia de la carrera*. Quito: UMET.
- España, Servicio de Salud de Castilla-La Mancha. (21 de 10 de 2002). *La Gestión por Procesos*. Recuperado el 25 de febrero de 2018, de https://cursos.campusvirtualesp.org/pluginfile.php/2265/mod_resource/content/1/Modulo_1/Gestiondeprocesos.pdf
- Estela, A. H. (27 de 3 de 2015). *La matriz de análisis causal*. Recuperado el 08 de 01 de 2019, de <https://www.monografias.com/trabajos-pdf3/analisis-causal-herramienta-problema-investigacion/analisis-causal-herramienta-problema-investigacion.pdf>
- Fernández, M. (2003). *El control, fundamento de la gestión por procesos*. Madrid: ESIC.
- Gimeno, S., & Pérez, A. (2008). *La Enseñanza: su teoría y la práctica*. Madrid: Ediciones Akal.
- Hidalgo, C. (1 de 10 de 2012). *Estudio de factibilidad para la creación de una empresa importadora de artículos complementarios para teléfonos celulares en la ciudad de Quito*. Recuperado el 08 de 01 de 2019, de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3842>

- Jaramillo, K. (4 de 09 de 2014). *Preventa , Venta , Postventa*. Recuperado el 7 de julio de 2018, de https://prezi.com/zgvj_jdpbi_h/preventa-venta-postventa/
- López, E., & Molina, C. (15 de 11 de 2011). *Plan estratégico de Marketing para posicionar marca e imagen de la compañía Interbite*. Recuperado el 07 de Noviembre de 2018, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3124/1/UPS-GT000218.pdf>
- López, F. (2009). *La empresa explicada de forma sencilla*. Barcelona: Libros de cabecera.
- Martínez Godínez, V. L. (16 de 9 de 2013). *Paradigmas de investigación*. Recuperado el 08 de 01 de 2019, de http://www.pics.uson.mx/wp-content/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf
- Martínez, M. (12 de 09 de 2011). *El Paradigma Sistémico, la Complejidad y la Transdisciplinarietà*. Recuperado el 08 de 01 de 2019, de <http://prof.usb.ve/miguelm/El%20paradigma%20sistemico%20-%20complej%20y%20transdisc.html>
- Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público: un enfoque analítico*. Santo Domingo: Editora Buho.
- Meet WordPress. (18 de 02 de 2009). *Modalidad de Investigación e Innovación (MIi)*. Recuperado el 08 de 01 de 2019, de http://web7.mty.itesm.mx/temporal/mii/?page_id=18
- Naghi, M. (2000). *Metodología de la Investigación*. Estados Unidos de America: Editorial Limusa.
- Ogalla, F. (2005). *Sistema de gestión: Una guía práctica*. España: Diaz de Santos.
- Pérez, J., & Merino, M. (27 de 9 de 2015). *Definición de posventa*. Recuperado el 08 de 01 de 2019, de <https://definicion.de/posventa/>
- Pérez, J., & Merino, M. (29 de 01 de 2019). *Definición de Plan de Acción*. Recuperado el 29 de 01 de 2019, de <https://definicion.de/plan-de-accion/>
- Progresssa leam. (29 de 01 de 2019). *Diagrama Causa - Efecto (Diagrama Ishikawa)*. Recuperado el 29 de 01 de 2019, de <http://www.progresslean.com/diagrama-causa-efecto-diagrama-ishikawa/>
- Quinteros, J., & Sánchez, J. (8 de 11 de 2006). *La cadena de valor*. Recuperado el 17 de Enero de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318788001.pdf>
- Recursos de Autoayuda. (07 de 02 de 2018). *¿Qué es el enfoque cualitativo? Orígenes, Características y Técnicas*. Recuperado el 08 de 01 de 2019, de <https://www.recursosdeautoayuda.com/enfoque-cualitativo/>

- Rojas, O. (2012). *Relaciones públicas*. Madrid: ESIC.
- Sales, M. (28 de 07 de 2002). *Diagrama de Pareto*. Recuperado el 08 de 01 de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/diagrama-de-pareto/>
- Serrano, S. (23 de 10 de 2016). *Máster en Comercio y Finanzas Internacionales*. Recuperado el 09 de Enero de 2019, de <http://www.comercioexterior.ub.edu/correccion/11-12/ecuador/medios.htm>
- Significados. (1 de 02 de 2018). *Significado de Venta*. Recuperado el 08 de 01 de 2019, de <https://www.significados.com/venta/>
- Soto, J. (2000). Tres Principios para la Configuración de una Psicología de lo Complejo. *Revista Cinta moebio*, 8, 159-168.
- Szymanczyk, O. (2013). *Diccionario de Telecomunicaciones*. Buenos Aires: Dunken.